

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Makna Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut dalam memakai produk yang ditawarkan. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan adalah adanya kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Organisasi bisnis dan non-bisnis pun berlomba-lomba mencanangkannya

sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogan-slogan seperti "Konsumen adalah Raja", "kepuasan anda adalah tujuan kami" dan sejenisnya. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai, dan kata "*facio*" yang memiliki arti melakukan atau membuat. Berkembangnya riset kepuasan konsumen dan penganugerahan atas kesuksesan perusahaan dalam meraih skor tertinggi indeks kepuasan pelanggan nasional menjadi bukti pentingnya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran produk. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor dan tidak dapat dihitung secara sistematis dengan tepat, karena perbedaan pandangan terhadap kepuasan. Hal ini juga menimbulkan perbedaan antara pemakai aplikasi *workshop*.

Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Lalu Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson adalah "persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui".¹ Menurut Kotler dan Armstrong mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah "tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli".² Sedangkan menurut Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah "Sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah

¹ Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Penerbit PPM. 2002), Hal.3

² Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid1 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), Hal.16

mereka memperoleh dan menggunakannya”.³ Selanjutnya Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to his or her expectation*”. (Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya).⁴

Dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan konsumen setelah membandingkan hasil kerja aktual dengan harapannya atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya yang digunakan sebagai pertimbangan untuk kembali melakukan pembelian di penyedia barang atau jasa yang sama.

Pelanggan yang dilayani secara memadai akan menjadi puas dan mungkin akan setia dengan perusahaan dalam jangka waktu pendek. Tetapi pelanggan yang puas masih akan mencari transaksi yang lebih baik atau pelayanan yang lebih baik di tempat lain. Pelanggan setia adalah pelanggan yang sudah puas dan tidak mempunyai keinginan untuk pindah ke perusahaan pesaing.

Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Tjiptono meliputi *SERVQUAL* (*Service Quality*), yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability*(Keandalan)

³ John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Jilid 2 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002),Hal.89

⁴ Phillip Kotler, et al. *Marketing Management :An Asian Perspective*, Fifth Edition (Jurong: Pearson Education South Asia. 2009),Hal.136

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.

3. *Responsiveness* (Keteanggapan)

Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan.

5. *Empathy* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

2. **Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan**

Menurut Colgate dan Danaher mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan. Dan sebaliknya implementasi strategi dengan kategori terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih

besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan

3. Ukuran Kepuasan

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan, namun suatu lembaga harus melaksanakan agar pelanggan atau konsumen selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan bagi setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan menurut Rudi Suardi adalah dengan:

1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan akan mempermudah pelanggannya untuk memberikan keluhan dan saran, misalnya dengan menyediakan formulir, kotak saran, dan hotlines pelanggan dengan nomor telepon gratis.

2. Survei kepuasan

Perusahaan mengirim daftar pertanyaan atau menelpon pelanggan-pelanggan terakhir sebagai sample acak dan menanyakan apakah mereka amat puas dengan berbagai aspek kinerja perusahaan.

3. Belanja siluman

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial untuk melaporkan temuan-temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan maupun produk pesaing.

4. Analisis kehilangan pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya.

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usaha merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat indranya menjadi suatu makna. Meskipun demikian makna dari proses persepsi tersebut yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan, persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap :

1. Tingkat kepentingan pelanggan
2. Kepuasan pelanggan
3. Nilai : Proses persepsi terhadap suatu jasa tidak mengharuskan pelanggan tersebut menggunakan jasa terlebih dahulu.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja tersebut.

Sedangkan menurut Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Konsumen merasa puas ketika melihat hasil belajar anaknya dengan cara yang mudah dan dapat di mengerti oleh wali murid cara meng-akses nya.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Misalnya ia ingin membuka raport anaknya ia tidak perlu repot untuk datang ke sekolah meminta print-out hasil raport anaknya, ia lebih mudah membuka hasil belajar anaknya dengan melalui smarthphone dari rumah saja.

5. Ciri-ciri kepuasan

Menurut Kotler menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan kinerja perusahaan mempunyai ciri-ciri (Indikator) sebagai berikut :

1. Menjadi lebih setia.
2. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada.
3. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produknya.
4. Kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga”.

6. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono⁵ atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

⁵ Fandy, Tjiptono. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi. Hal 101

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

B. Sistem Informasi Manajemen

Pada umumnya apabila orang membicarakan tentang sistem informasi manajemen yang tergambar adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan data disini dapat berarti penunjang pada tugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut. Kini kalau orang mendengar istilah Sistem Informasi Manajemen biasanya mereka membayangkan sistem komputer. Sesungguhnya pengertian tentang Sistem Informasi Manajemen di dalam organisasi telah ada sebelum perkakas komputer diciptakan. Inti dari pengertian sistem informasi manajemen tentu saja terkandung dalam pekerjaan-pekerjaan sistematis seperti pencatatan agenda, kearsipan, komunikasi diantara manajer-manajer organisasi, penyajian informasi untuk mengambil keputusan dan sebagainya. Namun dengan tersediannya teknologi pengolahan data dengan komputer yang relative murah, sekarang dan dimasa depan penggunaan komputer untuk menunjang sistem informasi manajemen tidak dapat dihindari lagi.

Didalam kepustakaan berbahasa Inggris masih belum terdapat keseragaman pemakaian istilah Sistem Informasi Manajemen tetapi kesemuanya kurang lebih membahas persoalan-persoalan yang sama. Kebanyakan buku berbahasa Indonesia menggunakan istilah Sistem Informasi Manajemen (SIM).

1. Sistem

Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variable-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.⁶

Pengertian Sistem menurut Menurut Jogiyanto HM, dalam bukunya yang berjudul “Analisa dan Desain Sistem Informasi” terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedur dan elemennya.⁷ Pendekan sistem yang menekankan pada prosedur adalah sebagai berikut: “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.” Pendekatan sistem yang menekankan pada elemennya adalah sebagai berikut: “Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” Sistem menurut L. Ackof , sistem merupakan kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lain. Menurut Ludwig Von Bartalanvy, Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terkait dalam suatu antar relasi di antara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan. Sedangkan menurut Anatol Raporot sistem merupakan suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain.⁸

Untuk mempermudah mengetahui sistem itu seperti apa, maka perlu adanya pengelompokan sebagai berikut :

- Sistem Nyata dan Sistem Abstrak

⁶ Lucas, Henry C. Jr. *Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi*, Jakarta : Erlangga 1987, hal : 5

⁷ Deni Darmawan, Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen*, PT Remaja Rosadakarya, 2013, hal :4

⁸ Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, Malang : UIN Malang Press, Hal : 15

Sistem nyata bisa juga disebut sistem fisik, yaitu sistem yang terlihat wujudnya dan nyata. Misalnya Sistem Komputer, Sistem Jual Beli, Sistem Akuntansi, Sistem Administrasi Akademik. Sedangkan Sistem yang abstrak yaitu sistem yang terdiri dari ide-ide dan pemikiran yang terikat wujudnya misalnya sistem filsafat.

- Sistem Deterministik dan Probabilistik

Sistem Deterministik yaitu suatu sistem yang tingkah lakunya dapat di prediksi. Misalnya komputer. Sedangkan Probabilistik yaitu sistem yang nantinya tidak bisa di prediksi karena hanya berupa kemungkinan

- Sistem Alamiah dan Kecerdasan Buatan

Sistem Alamiah adalah suatu sistem yang terjadi karena sudah diatur oleh Allah SWT. Semua peristiwa siang dan malam, perputaran bumi, terjadinya hujan dan pergantian musim semua campur tangan oleh Allah. Sistem ini melibatkan unsur manusia dan mesin. Sekarang banyak sekali diproduksi robot-robot yang menggantikan tugas yang tidak mungkin dikerjakan manusia seperti : pengayakan uranium, reactor nuklir dan sebagainya. Pengetahuan manusia sangat terbatas sekali dan hanya Allah yang Maha Tahu.

- Sistem Tertutup dan Terbuka

Sistem tertutup adalah suatu sistem dimana aktifitasnya tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Misalnya proses pembuatan chip processor. Sedangkan Sistem Terbuka adalah suatu sistem yang aktifitasnya terpengaruh oleh lingkungan luar. Sistem ini menerima

masuk dan keluar dari sistem lain. Misalnya model sistem jaringan komputer.

- Siklus Hidup Sistem

Siklus Hidup Sistem merupakan serangkaian tugas yang mengikuti pola-pola yang telah diatur sedemikian rupa dan akan terus memperbarui dengan tetap mengikuti prosedur yang bekerja secara terus menerus

2. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Dari uraian tersebut ada tiga hal pokok dari makna tersebut yaitu informasi merupakan hasil pengolahan data, memberi makna atau arti, dan berguna dalam meningkatkan kepastian.

Menurut Ackoff Informasi memiliki lima tingkatan informasi, yaitu :⁹

a. Data

Sesuatu yang mentah, kasat mata dan biasanya berbentuk simbol atau kuantitatif, pasti ada meskipun tidak memiliki arti.

b. Informasi

Data yang telah diberi arti, mempunyai tujuan. Dalam lingkungan berbasis komputer sebuah database relasional mempresentasikan informasi.

c. Pengetahuan

⁹ Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, Malang : UIN Malang Press, Hal : 25

Informasi yang telah terintegrasi ke dalam pikiran manusia, biasanya dalam bentuk hapalan. Dalam lingkungan berbasis computer, sebuah proses menggambarkan sebuah pengetahuan.

d. Pemahaman

Proses kognitif dan analisis suatu pengetahuan, suatu proses pembelajaran. Misalnya dengan mengedepankan dan membandingkan pengetahuan lama dengan pengetahuan baru.

e. Kebijakan

Proses yang lebih mendalam dari pemahaman ke dalam pikiran manusia yang dipenuhi oleh etika, norma atau nilai. Proses memahami benar atau salahnya sesuatu dengan melihat dari sudut pandang pemahaman yang berbeda.

Jadi informasi adalah data yang telah diolah dan siap digunakan oleh pengambil keputusan baik berupa data matematis yang dijadikan dasar bagi pimpinan dalam menentukan langkah kedepan.

Didefinisikan oleh Raymond McLeod. Informasi adalah salah satu jenis utama sumber daya yang tersedia bagi manajer seperti halnya sumber daya yang lain. Pengelolaan informasi semakin penting saat bisnis menjadi semakin rumit dan komputer telah mencapai kemampuan yang semakin baik.¹⁰ Ciri-ciri menurut Leod mengatakan bahwa informasi yang berkualitas harus :

a. Akurat

Informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan

¹⁰ Raymond McLeod, *Sistem Informasi Manajemen*, Jilid 1, alih bahasa Hendra Teguh, SE, Ak, 1996, hal : 4

oleh dua orang atau lebih yang berbeda apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.

b. Tepat Waktu

Informasi harus tersedia atau ada saat informasi tersebut diperlukan tidak ditunda besok atau beberapa waktu lagi.

c. Relevan

Informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang butuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi berbagai tingkatan atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

d. Lengkap

Informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan yang tidak ada bulannya tidak ada fakturnya.¹¹

Menurut Alter, Informasi yang dibutuhkan manajer dapat dibagi menjadi enam kategori, yaitu :

a. Informasi Penyejuk

Informasi keadaan sekarang yang merangkum keadaan bisnis atau organisasi. Misalnya ringkasan penjualan atau produk terakhir. Informasi ini biasanya tidak banyak digunakan tetapi membantu manajer merasa aman terhadap operasi yang berlangsung.

b. Peringatan

Berisi petunjuk terhadap sesuatu yang tidak biasa atau perubahan-perubahan rencana. Idealnya manajer menerima peringatan sedini

¹¹ Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Lingga jaya, Hal :40

mungkin sehingga cukup waktu untuk melakukan tindakan sebelum masalah penting yang tidak diharapkan benar-benar terjadi.

c. Indikator Kunci

Berisi ukuran aspek-aspek penting berkaitan dengan kinerja organisasi seperti level keluhan pelanggan, digunakan untuk memelihara pengendalian perusahaan dan mengidentifikasi permasalahan.

d. Informasi Situasional

Informasi terkini tentang proyek, masalah atau isu penting memerlukan perhatian para manajer.

e. Gosip

Informasi informal yang berasal dari sumber seperti pihak yang terkadang berguna menangani suatu masalah.

f. Informasi Eksternal

Informasi yang berasal dari luar. Kadang kala informasi masih baru dan berjangka panjang. Misalnya Kegiatan yang dilakukan beberapa tahun terakhir.

Jika sistem informasi di definisikan menjadi suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar dengan laporan-laporan yang diperlukan.¹²

¹² Jogyanto HM, Akt., MBA, Ph.D., "Analisa dan Desain Sistem Informasi", Penerbit Andi Yogyakarta, 2001, hal : 11

Jadi sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu dengan yang lain yang diolah untuk menghasilkan informasi guna mendukung dalam suatu pengambilan keputusan.

3. Manajemen

Manajemen dipandang sebagai upaya atau proses pencapaian tujuan dengan menggunakan keahlian orang lain. Bila perusahaan pada suatu saat memiliki keinginan untuk mencapai satu tujuan tertentu maka tujuan tersebut harus didefinisikan secara jelas.

Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Banyak definisi yang telah diberikan oleh para ahli terhadap istilah manajemen ini. Namun dari sekian banyak definisi tersebut ada satu yang kiranya dapat dijadikan pegangan dalam memahami manajemen tersebut, yaitu : Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakandan pengendalian/pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Inti dari manajemen adalah manaj yang berarti mengelola. Secara harfiah mengelola juga identik dengan memelihara, merawat dan membuat segala sesuatu menjadi berarti karena ada yang mengontrol.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹³

Menurut Stoner, Pengertian Manajemen adalah proses dalam membuat perencanaan, pengorganisasian, mengendalikan dan memimpin berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran. Lalu pengertian manajemen menurut George R. Terry mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni. Manajemen merupakan suatu wadah dalam ilmu pengetahuan, sehingga dapat dibuktikan kebenarannya secara umum. Menurut Wilson Bangun mengemukakan Pengertian Manajemen ialah rangkaian aktivitas-aktivitas yang dikerjakan oleh anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuannya. Proses merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis. Sedangkan menurut Koontz manajemen ialah seni yang paling produktif selalu didasarkan pada pemahaman akan ilmu yang mendasarinya. Oleh karena itu, seni dan ilmu bukannya saling bertentangan satu sama lain, akan tetapi saling melengkapi.¹⁴

Jadi dari berbagai macam definisi dari para tokoh manajemen merupakan suatu seni, ilmu dan proses dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya, pengorganisasian, seperti perencanaan, penyusunan personalia dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kerangka dasar manajemen tetap mengarah pada beberapa proses meliputi *Planning, Organising, Staffing, Directing, Coordinating/ controlling, Budgeting.*

¹³ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara, 2004, hal. 54

¹⁴ Wilson Bangun, *Intisari Manajemen*, Bandung : PT Refika Aditama, 2008

Lebih ringkasnya lagi, kegiatan manajemen tercakup dalam tiga jenis kegiatan yaitu: *Planning* (perencanaan), *Organising* (pengorganisasian), dan *Controlling* (pengendalian).

4. Sistem Informasi Manajemen Dalam Lembaga

Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan oleh sebuah lembaga. Di SD Islam Maryam ini telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen seperti Rapot Online. Dalam pengelolaan rapot online ini antara guru dan wali murid juga ada sosialisasi dahulu sebelum rapot online ini di aplikasikan. Guru dalam pengelolaan sistem informasi manajemen ada sejenis pelatihan untuk mempermudah guru dalam mengoperasikan rapot online. Sedangkan orang tua ada kegiatan sosialisasi dengan tujuan agar wali murid dapat mengakses nilai hasil belajar anaknya melalui online.

5. Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer

Pengembangan Subsistem Sistem Informasi Berbasis Komputer (SIK) seharusnya mendapatkan perhatian yang sama besarnya dalam perencanaan seperti proyek-proyek besar lainnya, seperti pengenalan produk baru.

Keuntungan dan merencanakan proyek SIK antara lain :¹⁵

- a. Menentukan lingkup dan proyek.
- b. Mengenal berbagai area permasalahan.
- c. Mengatur urutan tugas.

¹⁵ Faisal MT, *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*, Malang : UIN Malang Press, Hal : 179

- d. Memberikan dasar untuk pengendalian.

Ada banyak teknologi yang mendukung SIM baik secara online atau offline. Tapi dasar dari aplikasi yang digunakan pada Sistem Informasi Manajemen adalah aplikasi database. Sistem ini harus mampu mengolah data yang dikumpulkan pada database menjadi sebuah produk informasi yang dibutuhkan penggunanya. Sistem ini juga harus bisa membagi informasi yang diproduksinya menjadi beberapa tingkatan, sehingga setiap tingkatan hanya mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

C. Rapot Online

Rapor adalah laporan kemajuan belajar siswa atau peserta didik dalam kurun waktu satu semester. Laporan prestasi mata pelajaran, berisi informasi pencapaian kompetensi yang telah ditetapkan kurikulum satuan pendidikan. Untuk model rapor, setiap sekolah berhak menetapkan dan mendesain sendiri modelnya. Nilai pada rapor merupakan gambaran kemampuan siswa atau peserta didik, karena itu kedudukan atau bobot nilai harian tidak lebih kecil dari nilai sumatif (nilai akhir program).

Rapor online adalah laporan kemajuan belajar siswa atau peserta didik dalam kurun waktu satu semester yang di rangkum dalam suatu media online dan bisa di akses dimanapun berada dengan bantuan jaringan internet.

Fungsi rapot bagi siswa yaitu sebagai berikut :

1. Laporan hasil kegiatan siswa selama mengikuti kegiatan pembelajaran di sekolah.
2. Informasi pencapaian kompetensi terhadap kurikulum yang ada di sekolah.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya menginisiatif penggunaan rapor online dalam penilaian Kurikulum 2013. Inisiatif ini bentuk komitmen kota Surabaya dalam

melaksanakan kurikulum 2013. Inovasi rapor online ini pertama kalinya dilakukan di Indonesia yang diterapkan mulai dari jenjang SD hingga SMA/SMK. Inisiasi inovasi ini awalnya dilakukan dengan memetakan persoalan-persoalan apa saja yang terjadi di lapangan. Hasilnya secara garis besar ada pada proses pembelajaran, cara memberikan penilaian, dan bagaimana cara melaporkan penilaian tersebut mengingat dalam Kurikulum 2013 dituntut *authentic assessment* yaitu memotret senyata-nyatanya penilaian peserta didik. “Tidak mungkin dilakukan secara manual atau parsial. Harus seperti film, melihatnya terus menerus. Sehingga tidak cukup hanya penilaian di tengah atau akhir semester saja. Itu tidak cukup otentik,” ungkap Kepala Dinas Pendidikan kota Surabaya, Ikhsan, senin (23/6). Ikhsan mengatakan, jika penilaian manual dilakukan terus-menerus konsekuensinya guru disibukkan oleh urusan administratif. Untuk itu, perlu dikembangkan sistem yang memudahkan dan membantu guru dalam konteks implementasi Kurikulum 2013 terutama dalam aspek penilaian peserta didik. Maka diterapkanlah sistem Rapor Online dengan format penilaian kuantitatif, kualitatif, mulai dari pengetahuan, keterampilan, hingga afeksinya secara berkelanjutan. “Jadi guru setelah selesai mengajar langsung input penilaiannya. Ada batas waktu input juga sehingga tidak ada penyalahgunaan nilai murid. Ini untuk membangun akuntabilitas dan transparansi penilaian anak,” jelas Ikhsan. (Kem)¹⁶

Dengan semakin majunya perkembangan teknologi saat ini tentunya kita dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan yang ada, diikuti semakin majunya perkembangan media internet. Salah satunya adalah selain kita bisa menggunakan media internet untuk browsing, chatting, download, ataupun sekedar main game online kita juga bisa menggunakan untuk dapat mengakes rapor secara online. Dilandasi juga kemudahan

¹⁶ Dikutip dari jurnal “rapor-online-permudah-implementasi-kurikulum-2013”

akses internet yang tidak hanya sekedar dari PC atau notebook saja, bahkan dari perangkat mobile yang selalu dibawa setiap hari pun bisa akses internet. Disamping itu web sekolah yang sekaligus membuat rapor online juga masih jarang ditemukan. Dan juga kebutuhan akses informasi yang tidak terbatas ruang dan waktu, karena bisa diakses di mana saja, kapan saja, selama media yang kita pakai bisa terhubung ke internet. Dengan latar belakang seperti itu maka dibuatlah rancangan sederhana membuat rapor online secara online. Hal tersebut juga bisa mengurangi terjadinya sesuatu hal yang tidak diinginkan. Misalnya terjadinya banjir, yang bisa merusak kertas rapor yang dimiliki siswa. Dengan adanya rapor online maka akan ada backup data, sehingga siswa maupun guru tidak perlu lagi risau akan hal tersebut.

Adapun Tujuan adanya penerapan kurikulum 2013 tentang raport online adalah :

- 1) Memudahkan para siswa maupun orang tua dalam mendapatkan pengumuman maupun hal-hal yang terkait dengan sekolah melalui media internet. Jadi secara tidak langsung orang tua juga bisa memantau secara langsung.
- 2) Memudahkan siswa dan orang tua siswa mengetahui perkembangan nilai “Rapor” yang diperoleh siswa selama bersekolah melalui media internet.
- 3) Memudahkan para guru dalam menginput nilai rapor maupun data para siswa.
- 4) Sebagai backup data jika terjadi masalah dikemudian hari.¹⁷

Dalam sistem informasi rapor *online* terdapat 4 (empat) pengguna/aktor. Keempat pengguna/aktor tersebut adalah administrator, guru, siswa dan wali kelas. Dalam pengembangannya ditambahkan satu aktor lagi yaitu wali murid. Masing-masing

¹⁷ Dikutip dari jurnal “membangun aplikasi rapor-online” diakses pada 18 Desember 2015

memiliki kebutuhan dan batasan pengguna/aktor berdasarkan layar antar muka sistem, dan deskripsi fungsi dan batasan.

1. Perlu Adanya Rapot Online

Perkembangan teknologi new media ini ternyata membawa nilai positif bagi perkembangan dunia pendidikan. Contoh praktis yang coba saya temukan terkait dampak positif dari hadirnya new media pada bidang pendidikan adalah rapot online. Raport online adalah media pelaporan nilai untuk siswa dan murid. Sama seperti raport manual yang diisikan pada kertas, raport manual akan menghabiskan banyak kertas dan tinta, tangan akan lelah jika berlama-lama dalam mengerjakan nilai ribuan siswa. Tapi tidak begitu dengan rapot online.

Dengan adanya rapot online memang menghasilkan dampak positif, diantaranya akan mempermudah guru-guru untuk memproses nilai dari siswa siswa mereka tanpa kesulitan dalam hal administrasi. Tidak hanya itu, dengan adanya raport online hal ini juga akan meningkatkan transparansi nilai antara guru, siswa, dan orang tua. Sehingga orang tua dapat memantau setiap saat perkembangan dari anak. Dengan adanya raport online yang berarti database langsung terhubung ke server dinas pendidikan. Ini akan mengurangi adanya pemalsuan Ijazah.

Jika rapot online memiliki keuntungan bagi beberapa penggunanya, pasti juga memiliki kerugian atau kelemahannya. Diantaranya adalah susah adaptasi dari guru-guru yang sudah biasa dengan raport manual. Tapi hal ini setidaknya bisa diatasi jika guru-guru juga ingin melek (paham) sedikit dari perkembangan teknologi. Yang kedua, kekurangan dari rapot online adalah adanya ancaman dari luar yaitu proses hacktivism yang nakal. Tapi hal ini juga bisa diatasi dengan adanya pertahanan yang kuat dari databasenya.

2. Faktor penghambat dan pendukung akses rapot online

Adapun faktor – faktor yang dapat mendukung dalam proses penilaian rapot online adalah :¹⁸

a. Izin dari pihak sekolah.

Izin pihak sekolah merupakan faktor yang sangat penting karena izin yang diberikan oleh pihak sekolah dapat memperlancar proses pembelajaran secara online begitu pula dengan penilaian online. Jika tidak mendapat izin dari pihak sekolah maka pembelajaran dan penilaian secara online tidak dapat digunakan.

b. Adanya media.

Media juga merupakan faktor yang sangat mendukung kegiatan pembelajaran online. Mengapa media juga menjadi faktor yang penting karena mengingat bahwa digunakannya penilaian secara online membutuhkan media yang berupa komputer dan jaringan internet. Komputer yang dibutuhkan dalam jumlah besar. Walaupun izin sudah diberikan oleh pihak sekolah namun sekolah tidak memiliki media yang berupa komputer maka penilaian rapot online tidak dapat digunakan .

c. Adanya jaringan internet.

Selain izin dari pihak sekolah dan media yang digunakan jaringan internet sangat berperan penting karena jika terdapat jaringan internet proses online sendiri membutuhkan jaringan internet agar saling terhubung antara satu dengan yang lainnya.

d. Daya listrik yang memadai

¹⁸ Edi Wihardjo, Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Online Assessment di Sekolah, http://asesmen2.blogspot.com/2012/11/faktor-pendukung-dan-penghambat_6.html diakses pada 13 januari 2016

Daya yang digunakan dalam menggunakan media komputer harus memiliki daya yang cukup besar karena jika daya yang ada di sekolah kecil media komputer tidak dapat digunakan karena akan sering mati akibatnya akan mempengaruhi pada nilai peserta ujian.

e. Soal yang dibuat sudah memenuhi prinsip-prinsip pembuatan soal.

Dalam pembuatan soal harus memenuhi prinsip-prinsip dalam pembuatan soal. Soal yang dibuat harus jelas tidak membingungkan siswa ketika mengerjakan soal dalam online assessment.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan penilaian rapot online terhambat yaitu:

a. Koneksi

Pada dasarnya disetiap sekolah memiliki koneksi internet akan tetapi terkadang pemakaian koneksi tersebut dibatasi. Maksudnya, koneksi internet atau jaringan internet yang digunakan hanya berlaku pada kalangan guru dan hanya bisa digunakan pada laboratorium IT dan ruang guru saja. Sedangkan siswa tidak memiliki kesempatan untuk melakukan koneksi di internet.

Mata pelajaran yang hanya menggunakan koneksi internet pun hanya pada saat mata pelajaran IT saja sedangkan mata pelajaran yang lainnya berada di kelas dan tidak berhubungan dengan koneksi internet. Walaupun ada mata pelajaran lain misalnya matematika saat ulangan akan menggunakan penilaian rapot online hal tersebut sangat minim kemungkinan untuk dapat dilaksanakan karena koneksi yang ada dibatasi.

b. Human error

Human error merupakan salah satu faktor penghambat adanya penilaian rapot online yang akan dilakukan di sekolah karena minim sekali orang yang paham terhadap cara penggunaan penilaian rapot online. Sehingga jika dihadapkan dengan penilaian rapot online tidak sedikit orang yang saat menggunakannya mengalami kesulitan dan terjadi kesalahan sewaktu melaksanakan penilaian rapot online, sehingga hasil penilaian yang didapat tidak valid dan akurat.

c. Keterbatasan waktu

Untuk melakukan penilaian rapot online waktu pengaksesan bisa diatur. Keterbatasan waktu yang dimaksud yaitu saat pelaksanaan penilaian online jika guru terlambat mengakses dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan ditetapkan maka siswa tersebut tidak dapat mengikuti penilaian online dan dianggap tidak mengikuti ujian.

d. Keterbatasan pengetahuan

Penilaian rapot online memang bersifat umum penggunaannya, semua kalangan bisa menggunakannya akan tetapi hanya beberapa sekolah yang menggunakan sistem penilaian tersebut. Hal tersebut karena kalangan guru hal ini masih dianggap tabu karena kebiasaan guru saat melakukan penilaian menggunakan cara yang manual.

e. Keterbatasan media

Masih banyak sekolah yang memiliki media elektronik (komputer) terbatas. Misalnya saja komputer yang dimiliki jumlahnya sedikit dan tidak memenuhi kapasitas jumlah siswa satu kelas sehingga untuk menggunakannya terkadang

satu komputer terdiri dari beberapa siswa. Hal tersebut yang menyebabkan penilaian rapot online terhambat untuk dapat dilaksanakan.

f. Pihak sekolah

Tidak banyak sekolah yang dapat menerima penilaian online dikarenakan banyak warga sekolah khususnya guru tidak mengerti dan paham kegunaan penilaian rapot online. Mereka beranggapan bahwa sistem penilaian online membuang waktu dan sulit untuk direalisasikan karena banyak persiapan yang harus dilakukan sedangkan waktu yang tersedia sangat terbatas. Oleh sebab itu, tak banyak pihak sekolah yang mendukung penilaian secara online.