

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Grand Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1980. Dalam penelitian Ramdani (2011) Dalam teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*). Sesuai dengan namanya, *Theory of Reasoned Action* (TRA) didasarkan pada asumsi bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar, mempertimbangkan informasi yang tersedia dan juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang dilakukan. Menurut teori ini, niat merupakan faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu tindakan. Niat dipengaruhi oleh dua faktor dasar, yaitu faktor pribadi dan faktor pengaruh sosial. Kedua faktor tersebut berpengaruh positif terhadap niat perilaku individu yang secara positif menyebabkan perilaku. Teori tindakan beralasan berusaha untuk menetapkan faktor-faktor apa Sikap (*Attitude*) Norma Subyektif (*Subjective Norm*) Minat (*Intention*) Perilaku (*Behavioral*) yang menentukan konsistensi sikap dan perilaku.

1. Menurut Fishbein & Ajzen, Minat (*intention*) dalam Karyati (2018) didefinisikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Fishbein & Ajzen). Minat untuk melakukan perilaku (*intention*) adalah kecenderungan seseorang untuk memilih melakukan atau

tidak melakukan suatu tindakan. Minat tidak selalu statis, dan minat dapat berubah dengan berjalannya waktu.¹⁰

2. Menurut Fishbein & Ajzen bahwa sikap adalah keseluruhan perasaan suka atau tidaknya seseorang terhadap sebuah perilaku. Sedangkan Allport mendefinisikan sikap sebagai keadaan mental dan saraf dari kesiapan (*readiness*), yang terorganisasi melalui pengalaman, menyebabkan pengaruh dinamis yang mengarahkan respon individu pada semua objek dan situasi yang terkait. Definisi-definisi tersebut menekankan sifat abadi sikap dan hubungan dekatnya dengan perilaku individu.
3. Menurut Mada dalam Trisdayana menyatakan bahwa Norma subjektif adalah persepsi seseorang terhadap pendapat atau masukan orang lain yang mampu mempengaruhi niat seseorang untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan perilaku.
4. Menurut Ajzen dalam (mahyarni) Persepsi kontrol perilaku *perceived behavioral control* adalah perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu, Ajzen menjelaskan tentang perasaan yang berkaitan dengan perilaku kontrol dengan cara membedakannya dengan locus of control atau pusat kendali yang dikemukakan oleh Rotter's.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh yang biasanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap pengguna

sistem teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan pertama kali oleh Davis (1986) dan kemudian dipakai serta dikembangkan lagi oleh beberapa peneliti seperti Adam et al. (1992) Szajna (1994), Igbaria et al. (1995) dan Venkatesh. Dan kemudian dikembangkan lagi oleh Davis (2000). Model TAM dilakukan modifikasi oleh Venkatesh (2002) dengan menambahkan variabel trust dengan judul : *Trust enhanced Technology Acceptance Model*, yang meneliti tentang hubungan antar variabel TAM dan Trust. Modifikasi TAM lain yaitu *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) yang menggunakan variabel kepercayaan dan resiko bersama variabel TAM Lui and Jamieson (2003). Model penelitian TAM dikembangkan dari berbagai perspektif teori. Pada awalnya teori difusi yang merupakan teori yang paling mendominasi penerimaan dan berbagai model penerimaan teknologi. Difusi merupakan proses suatu informasi yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu secara berkesinambungan kepada anggota dalam sebuah sistem sosial. Sedangkan inovasi adalah ide, praktek, atau obyek yang dipersiapkan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi yang lain Roger dalam Setiawan (2006). Handayani (2007) mengungkapkan bahwa model TAM berasal dari teori psikolog untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang berlandaskan kepercayaan (belief), sikap (attitude), minat (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (user behavior relationship). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Kegunaan persepsian merupakan ukuran sejauh mana seseorang percaya terhadap sistem

teknologi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Kegunaan persepsian dapat disimpulkan sebagai suatu kepercayaan terhadap proses pengambilan keputusan dalam menggunakan sistem teknologi. Kemudahan persepsian merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dengan kata lain bahwa kemudahan penggunaan sistem merupakan suatu kepercayaan proses pengambilan keputusan. Kemudahan penggunaan akan dapat meningkatkan kepuasan dari penggunanya, selain itu kemudahan penggunaan juga dapat mempengaruhi minat penggunaan pemakai terhadap suatu sistem teknologi. Seseorang dikatakan mempunyai keinginan atau minat jika seseorang tersebut akan melakukan suatu perilaku untuk melakukannya. Sikap terhadap perilaku diyakini oleh beberapa peneliti dapat berpengaruh positif terhadap minat perilaku, namun beberapa penelitian lainnya berpendapat lain bahwa tidak terdapat pengaruh antara sikap perilaku terhadap minat pemakai. Sesungguhnya penggunaan teknologi tidak dapat diobservasi secara langsung oleh peneliti. Penggunaan teknologi sesungguhnya banyak diganti dengan istilah pemakaian persepsian. Dalam hal ini pengukuran menggunakan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan sistem teknologi yang dapat dilihat melalui frekuensi penggunaannya.

2.2. Definisi Variabel

2.2.1. Konsep Dasar Sistem

Menurut Jogiyanto H.M (2019), adalah Sistem (System) dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen:

- a. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu.
- b. Dengan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu

2.2.2. Pengertian Sistem

Menurut Prabowo (2020) Sistem adalah sekumpulan unsure atau elemen-elemen yang saling terkait dan saling mempengaruhi dalam melakukan bersama untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.3. Pengertian Informasi

Menurut Prabowo (2020) Informasi merupakan data yang telah diolah, dibentuk, atau pun dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu bagi penggunanya sehingga menghasilkan nilai yang lebih bermakna dan bermanfaat bagi penerimanya

2.2.4. Konsep Dasar Sistem Informasi

Beberapa pengertian sistem informasi menurut para ahli, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Prabowo (2020), "Sistem informasi merupakan suatu kombinasi modul yang terorganisir yang berasal dari komponen - komponen yang terkait dengan *hardware*, *software*, *people* dan *network* berdasarkan seperangkat komputer yang saling berhubungan atau berinteraksi untuk melakukan pengolahan data menjadi informasi untuk mencapai tujuan".
2. Menurut Sutabri (2016), Sistem informasi adalah suatu sistem didalam

suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan

Dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi merupakan sistem yang terdiri dari mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi dan menghasilkan laporan - laporan kepada pihak tertentu yang memerlukannya, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan pada suatu organisasi untuk dapat mencapai sasaran / tujuan

2.2.5. Pengertian Data

Menurut Abdul Kadir (2018), Data adalah suatu bahan mentah yang kelak dapat diolah lebih lanjut untuk menjadi suatu yang lebih bermakna. Data inilah yang nantinya akan disimpan dalam *database*".

2.2.6. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah sistem untuk melakukan pengolahan data dan proses kegiatan akademik yang melibatkan seluruh lingkup universitas yaitu mahasiswa, dosen, bagian administrasi, bagian keuangan dan data lainnya. Keegiatannya yaitu seperti melakukan proses administrasi mahasiswa, transaksi belajar-mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademik ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik. Proses pengolahan data keuangan tersebut dilakukan setiap kali terjadi transaksi keuangan yang dilakukan oleh mahasiswa, sehingga pada proses ini Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dapat melakukan *update* untuk data

mahasiswa. Dalam arti lain Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk keperluan pengelolaan data-data Akademik dengan melakukan penerapan teknologi komputer baik '*hardware*' maupun '*software*', '*hardware*' (perangkat keras) adalah peralatan-peralatan seperti komputer (PC maupun Laptop), Printer, CD ROM, HardDisk, Handphone dan sebagainya. Sedangkan '*Software*' (perangkat lunak) merupakan program komputer yang memfungsikan '*hardware*' tersebut, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi dan pengambilan keputusan-keputusan bagi pengambil keputusan atau top manajemen di lingkungan perguruan tinggi.

Dalam era globalisasi yang maju dengan pesat saat ini, manusia membutuhkan informasi yang dapat diakses harus bisa dengan cepat didapatkan serta dengan cara yang efisien agar tidak merepotkan. Jika pencarian informasi yang dibutuhkan dilakukan dengan cara tradisional yaitu seperti melalui kertas maka tidak akan cukup efisien karena hal itu sangat merepotkan dan akan menambah resiko berlebihan dalam penggunaannya. Kegiatan pengelolaan sistem akademik, seperti pengelolaan *database* mahasiswa, pengelolaan mata kuliah, nilai akademik, nilai kelakuan mahasiswa, manajemen peringatan, *profil/trend*, atau masalah pelaporan, seperti laporan statistik, rekapitulasi, dan sebagainya merupakan kegiatan yang faktor rutinitasnya cukup besar dan pengerjaannya harus dilakukan secara teliti jika tidak akan menimbulkan resiko yang sangat merugikan semua pihak, sehingga rentan terjadi kesalahan, mudah terjadi inefisiensi, dan kerepotan jika tidak menggunakan alat bantu. Oleh sebab itu dengan

menerapkan Sistem Informasi Akademik yang berbasis internet ini akan sangat membantu memudahkan dan mengefesiensi kegiatan administrasi mahasiswa, dosen, dan staf lainnya. Berdasarkan pada pengertian akademik di atas, Agustiana (2015) mengatakan bahwa sistem informasi akademik adalah segala macam hasil interaksi antara elemen di lingkungan akademik untuk menghasilkan informasi yang kemudian dijadikan landasan pengambilan keputusan, melaksanakan tindakan, baik oleh pelaku proses itu sendiri maupun dari pihak luar.

Sistem informasi akademik tersebut dibuat untuk memberikan informasi akademik yang dibutuhkan secara akurat, efisien, cepat, dan tepat waktu. Idealnya sistem informasi seharusnya dapat memberikan informasi yang lebih dari sekedar memberikan informasi nilai dan kontak mata kuliah saja, melainkan sistem informasi akademik dapat berisi mengenai jadwal kuliah dan jadwal ujian, SAP mata kuliah, perivikasi pembayaran uang kuliah, pendaftaran ulang dan pengisian KRS online, pendaftaran sidang dan wisuda, forum diskusi sampai lowongan pekerjaan. Pada era sekarang ini sistem informasi akademik pada umumnya sudah berbasis web (internet) yang dapat diakses dimanapun dan kapan pun, dimana semua informasi yang ada dalam sistem dapat ditampilkan dengan menggunakan media Internet. Dari penjelasan diatas sudah banyak sekali Universitas di Indonesia yang menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) salah satunya yaitu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Beberapa hal yang umumnya bisa didapat dari sistem informasi akademik antara lain adalah informasi tentang proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan kurikulum, pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi

(KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen & mahasiswa. Sistem Informasi ini mempunyai keunggulan yang dapat mempermudah kegiatan administrasi yang dilakukan oleh mahasiswa, dosen, dan staf lainnya. Sistem Informasi Akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta (SIKAD UPNVJ) bertujuan untuk memberikan informasi tentang kepentingan akademik. Misalnya : data mahasiswa yang dibutuhkan, KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi), laporan nilai mahasiswa, dll. Sistem informasi akademik dapat diakses dan dimanfaatkan oleh umum dan civitas akademika, mulai dari mahasiswa, dosen, staf AK, staf keuangan, hingga pimpinan atau manajemen.

2.2.7 Indikator Penerapan sistem Informasi Akademik

Secara umum sistem informasi akademik dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Akademik yang menginginkan layanan pendidikan serta terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang dihasilkannya. Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual seperti melakukan kegiatan administrasi tersebut dengan menggunakan kertas untuk dikerjakan sehingga dengan menggunakan bantuan *Software* kegiatan tersebut mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional jadi pihak Universitas tidak perlu lagi mengeluarkan biaya yang lebih hanya untuk melakukan kegiatan administrasi yang begitu banyak dan merepotkan.

Sistem informasi akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta memberikan beberapa manfaat bagi penggunanya antara lain : pengelolaan data secara integrasi sehingga data akan selalu *up to date* dan selalu siap digunakan serta mengurangi resiko duplikasi data sehingga rahasia akan tetap aman terjaga, sebagai pusat informasi dengan adanya respon email otomatis, PMB online, penjadwalan kuliah, KRS *online*, dan penilaian yang real time online maka semua berita atau pengumuman dapat diakses sebagai referensi dan memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan terkait dengan informasi akademik, sebagai Alat rekam kegiatan kampus, para pengguna dapat selalu memantau perkembangan setiap kegiatan di dalam kampus tanpa perlu hadir secara fisik sehingga setiap proses dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien misalnya tidak perlu langsung datang ke Universitas melainkan dapat diakses melalui internet dimanapun berada, sebagai media komunikasi pengguna dengan dilengkapi beberapa fitur seperti email terpadu, *chatting*, forum dan lain-lain maka sistem ini juga bisa dijadikan sebagai media komunikasi antar para penggunanya. Dari uraian diatas dapat diambil intisari bahwa Penerapan sistem informasi akademik adalah sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Akademik yang menginginkan layanan pendidikan serta terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang dihasilkannya yang diukur melalui indikator : mengetahui tujuan dan mengetahui manfaat dan melaksanakan fungsi SIAKAD.

2.2.8 Metode WebQual

Menurut Zeithaml, *et al.* (1990), metode *WebQual* merupakan pengembangan dari *ServQual* yang sudah banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *WebQual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *WebQual* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website* Barnes dan Vidgen, (2000).

Metode *WebQual* sudah dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Barnes dan Vidgen pada situs web *e-commerce* maupun *e-government*. Perkembangan metode ini dimulai dengan adanya *Webqual 1.0*. Dilanjutkan dengan adanya *Webqual 2.0* untuk *website* B2C pada toko buku *online*. Lalu adanya *Webqual 3.0* diuji Barnes dan Vidgen pada tahun 2001 pada *website* lelang. Dan yang terakhir adalah *Webqual 4.0* Barnes dan Vidgen (2002).

Perkembangan metode *WebQual* mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan kategori/dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah *WebQual 4.0* yang menggunakan tiga kategori pengukuran. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information* dan *service interaction*. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information*

dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website* Barnes dan Vidgen (2002).

Berdasarkan teori Barnes dan Vidgen (2002), tiga dimensi dalam metode *WebQual* 4.0 yang mewakili kualitas suatu *website* adalah kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Masing-masing dimensi terdiri dari beberapapertanyaan, yang akan dijadikan dasar dalam menyusun kuesioner seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Dimensi dan Pertanyaan dalam Metode *WebQual* 4.0

KUALITAS	DETESIS
<i>Usability Quality</i> (Kualitas Penggunaan)	
1	<i>I find the site easy to learn to operate</i> / website mudah untuk dioperasikan
2	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i> / interaksi dengan website sangat mudah dimengerti dan tidak membingungkan
3	<i>I find the site easy to navigate</i> / mudah menemukan link-link yang diinginkan

4	<i>I find the site easy to use/website mudah digunakan</i>
5	<i>The site has an attractive appearance/website memiliki tampilan yang menarik</i>
6	<i>The design is appropriate to the type of site/desain website sesuai dengan tipe website</i>
7	<i>The site conveys a sense of competency/website dapat menyampaikan suatu rasa dari sebuah kemampuan → menunjukkan kompetensi</i>
8	<i>The site creates a positive experience for me/website dapat memberikan pengaruh/pengalaman positif bagi saya</i>
<i>Information Quality(Kualitas Informasi)</i>	
9	<i>Provides accurate information/informasi yang disajikan akurat</i>
10	<i>Provides believable information/informasi yang disajikan dapat dipercaya</i>
11	<i>Provides timely information/informasi yang disajikan tepat waktu dengan apa yang saya butuhkan</i>
12	<i>Provides relevant information/informasi yang disajikan relevan dengan apa yang saya inginkan</i>
13	<i>Provides easy to understand information/informasi yang disediakan mudah untuk dipahami</i>
14	<i>Provides information at the right level of detail/informasi yang disajikan sangat detail</i>

15	<i>Presents the information in an appropriate format/informasi yang disajikan dalam format yang sesuai</i>
<i>Service interaction Quality(Kualitas Interaksi)</i>	
16	<i>Has a good reputation/website memiliki reputasi yang bagus</i>
17	<i>It feels safe to complete transactions/saya merasa aman jika saya melakukan transaksi/interaksi dengan website</i>
18	<i>My personal information feels secure/website sangat menjaga informasi pribadi saya</i>
19	<i>Creates a sense of personalization/sense personalisasi sangat diperhatikan dalam website</i>
20	<i>Conveys a sense of community/Sense masyarakat (komunitas) diperhatikan oleh website</i>
21	<i>Makes it easy to communicate with the organization/website memudahkan saya berkomunikasi dengan organisasi</i>
22	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised/saya merasa yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan, karena sesuai dengan yang dijanjikan</i>
<i>Overall User Satisfaction</i>	
23	<i>My overall view of this Web-site (secara keseluruhan kepuasan pengguna website sangat menyenangkan)</i>

Sumber : Barnes dan Vidgen (2002)

1. Usability (Kegunaan)

Usability adalah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah *user* menggunakan antarmuka suatu aplikasi Nielsen (2012). Suatu aplikasi disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara aktif, efisien, dan memuaskan. Efektivitas berhubungan dengan keberhasilan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan suatu perangkat lunak. Efisiensi berkenaan dengan kelancaran pengguna untuk mencapai tujuan tersebut. Kepuasan berkaitan dengan sikap penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak. Pengujian *Usability* dilakukan untuk mengevaluasi apakah sebuah aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (reports). Kualitas informasi (*information quality*) adalah karakteristik dari output yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman web Petter dan Mclean (2009). Salah satu indikator kesuksesan kualitas informasi, yaitu keakuratan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan DeLone dan McLean (1992).

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Service interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan

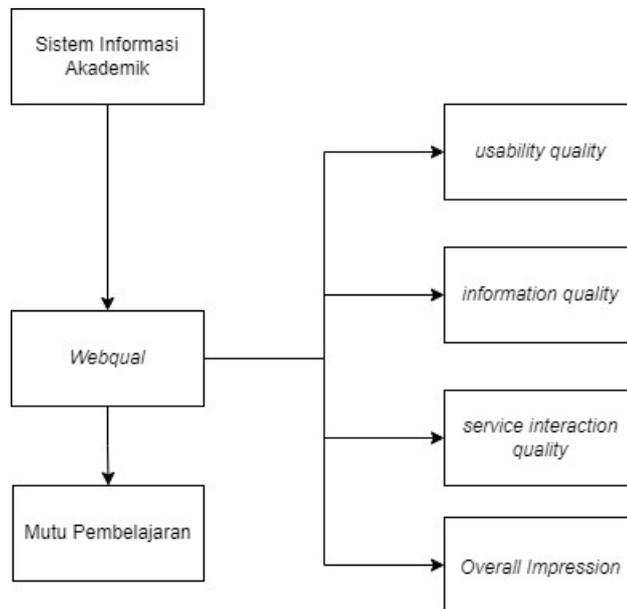
transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website* Barners & Vidgen (2002).

4. Overall User Satisfaction (Keseluruhan Kepuasan Pengguna)

Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai sesuatu atau membuat sesuatu menjadi cukup. Sangat menarik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, yang akan dipelajari oleh para sarjana atau praktisi di bidang sistem informasi(Koeswoyo, 2000).

2.3. Kerangka Pemikiran

Sistem Informasi Akademik berbasis web sebagai salah satu bentuk usaha perguruan tinggi dalam usaha untuk meningkatkan kualitas mutu pembelajaran terhadap para stakeholdernya khususnya mahasiswa sebagai konsumen utama dalam institusi pendidikan. Mutu pembelajaran menjadi penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap perguruan tinggi tempat dimana mahasiswa tersebut berada. Dalam penelitian yang penulis angkat dan menjadi perbedaan dengan penelitian terdahulu penulis melihat kualitas mutu pembelajaran yang diberikan oleh perguruan tinggi (ITBA DCC Kotabumi) kepada pengguna website dari perspekti teknologi informasi yang diterapkan yaitu Sistem Informasi Akademik berbasis web.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 menunjukkan Kerangka Pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini. Kerangka ini menggambarkan hubungan antara variabel-variabel utama yang menjadi fokus penelitian, serta bagaimana variabel-variabel tersebut saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain. Dengan menggunakan kerangka pemikiran ini, peneliti dapat memahami dan menjelaskan tujuan atau masalah penelitian secara sistematis, serta memetakan alur logika dari teori ke hipotesis dan variabel yang diuji. Diagram ini juga membantu dalam merancang metodologi penelitian dan menganalisis hasil yang diperoleh dengan lebih terstruktur.

2.4. Hipotesis Penelitian

Menurut Uma Sekaran (2006) hipotesis bisa di definisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara 2 (dua) atau lebih variabel yang digunakan dalam bentuk pernyataan yang dapat di uji.

“Implementasi sistem informasi akademik diduga dapat meningkatkan mutu pembelajaran melalui metode webqual pada ITBA DCC Kotabumi”

2.5. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul yang akan di angkat oleh peneliti sebagai bahan referensi dalam pembangunan sistem informasi yang akan di bangun.

Tabel 2.2 Tabel Referensi Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Sumber	Kontribusi
1	Noora Qotrun (2015)	Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0	Webqual	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya satu variabel WebQual 4.0, yaitu <i>Service interaction Quality</i> yang berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna) website sistem akademik universitas	Jurnal Informatika Upgris, Vol. 01 No. 21	Sebagai Referensi dari penelitian yang dilakukan
2	Budi Setiawan Santoso, Muhammad Fauzi Anwar, dan Sri Hermawati (2015)	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan	Webqual	menunjukkan bahwa website Kaskus secara aktual dirasakan belum	Jurnal Manajemen Magister, Vol 02. No. 01	Sebagai Referensi dari penelitian yang dilakukan

		Importance - Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus		memenuhi kualitas ideal terutama yang berhubungan dengan informasi dan layanan yang terdapat pada website Kaskus.		
3	Siti Sa'uda dan Nyimas Sopiah (2021)	Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode Webqual	Webqual	<p>pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Di mana urutan yang paling tinggi adalah interaksi layanan, kualitas informasi dan kegunaan.</p>	ISSN 2548-8201	Sebagai Referensi dari penelitian yang dilakukan
4	Jumriani (2023)	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di MAN Pinrang	Kualitatif	Model implementasi sistem informasi manajemen akademik dalam meningkatkan mutu layanan di MAN Pinrang yaitu dalam bentuk online dengan menggunakan	Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 1 No. 1	Sebagai Referensi dari penelitian yang dilakukan

				n aplikasi EMIS, SIMPATIKA, RDM, dan website		
5	Dita Loryana (2021)	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah Di Masa Pandemi Covid-19	Studi Literatur	Hasil kajian artikel ini diperoleh berdasarkan analisis isi jurnal yang sebelumnya sudah dikumpulkan dan dipilih oleh penulis sesuai dengan topik penelitian yaitu implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan pendidikan sekolah.	Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume 09 Nomor 05 Tahun 2021, 1221-1235	Sebagai Referensi dari penelitian yang dilakukan