

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

1.

1.1. Tinjauan Pustaka

1.1.1. Landasan Teori

1.1.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Menurut Sutrisno (2009:3), “Sumber daya manusia merupakan satu satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya, semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan”.

Menurut Sunyoto (2012:1), juga mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud ununtuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu”.

Jadi manajemen sumber daya manusia dapat juga diartikan sebagai kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

1.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tiap organisasi, menetapkan tujuan tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam manajemen setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Menurut Sutrisno (2009:8) tujuan utama Manajemen Sumber Daya Manusia ada tiga, yaitu:

- a. Memperbaiki tingkat produktivitas.
- b. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.

c. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek aspek legal.

Perusahaan atau organisasi dalam bidang Sumber Daya Manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi di dayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan. Tujuan jangka menengah dan tujuan jangka pendek, Sumber Daya Manusia seperti ini hanya akan diperoleh dari pegawai atau anggota atau organisasi yang memenuhi ciri ciri atau karakteristik sebagai berikut:

- a. Memiliki pengetahuan penuh tentang, tugas, tanggung jawab, dan wewenang.
- b. Memiliki pengetahuan yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.
- c. Mampu melaksanakan tugas tugas yang harus dilakukan karena mempunyai keahlian atau keterampilan yang diperlukan.
- d. Bersikap produktif, inovatif atau kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya.

Sunyoto (2013:8), ada empat tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu:

- a. Tujuan Sosial
Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat seraya meminimalkan dampak negatif tuntutan itu terhadap organisasi.
- b. Tujuan Organisasi
Tujuan organisasional manajemen sumber daya manusia adalah sasaran formal organisasi yang dibuat membantu untuk organisasi mencapai tujuannya. Departemen sumber daya manusia dibentuk untuk membantu para manajer mencapai tujuan organisasi. Departemen sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional.
- c. Tujuan Fungsional
Tujuan fungsional manajemen sumber daya manusia merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tidak ada yang dapat menggantikan pengetahuan terbaik dalam bidang seperti kompensasi, Pelayanan, seleksi dan pengembangan organisasi.
- d. Tujuan Pribadi
Tujuan pribadi adalah tujuan individu dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Kalangan pegawai mengharapkan organisasi agar memuaskan kebutuhan mereka yang terkait dengan pekerjaan, para pegawai akan efektif seandainya mereka mencapai tujuan organisasional maupun kebutuhan pribadi dalam pekerjaan. Tujuan sumber daya manusia adalah membantu pegawai mencapai tujuan pribadi mereka, paling tidak sejauh tujuan pribadi tersebut meningkatkan kontribusi para pegawai terhadap organisasi.

d.1.1.3. Fungsi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi, kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi fungsi manajemen.

Sunyoto (2012:4) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah:

a. Fungsi Manajerial

1. Perencanaan

Fungsi perencanaan meliputi penentuan program sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

2. Pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian adalah membentuk organisasi dengan merancang susunan dari berbagai hubungan antara jabatan, personalia dan faktor faktor fisik.

3. Pengarahan

Fungsi pengarahan adalah mengusahakan agar karyawan mau bekerja secara efektif melalui perintah motivasi.

4. Pengendalian

Fungsi pengendalian adalah mengadakan pengamatan atas pelaksanaan membandingkan rencana dan mengoreksinya jika terjadi penyimpangan atau jika perlu menyesuaikan kembali rencana yang telah dibuat.

b. Fungsi Operasional

1. Pengadaan

Fungsi pengadaan meliputi perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, seleksi, penempatan dan orientasi karyawan, perencanaan mutu dan jumlah karyawan. Sedangkan perekrutan, seleksi dan penempatan berkaitan dengan penarikan, pemilihan, penyusunan dan evaluasi formulir lamaran kerja, tes psikologi dan wawancara.

2. Pengembangan

Fungsi pengembangan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan sikap karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik. Kegiatan ini menjadi semakin penting dengan berkembangnya dan semakin kompleksnya tugas tugas manajer.

3. Kompensasi

Fungsi kompensasi dapat diartikan sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak kepada karyawan sebagai balas jasa kerja mereka. Pemberian kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling berarti bagi karyawan maupun organisasi.

4. Integrasi

Fungsi pengintegrasian karyawan ini meliputi usaha usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu karyawan, organisasi dan masyarakat. Usaha itu kita perlu memahami sikap dan perasaan karyawan untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan.

5. Pemeliharaan

Fungsi pemeliharaan tidak hanya mengenai usaha untuk mencegah kehilangan karyawan karyawan tetapi dimaksud untuk memelihara sikap kerja sama dan kemampuan bekerja karyawan tersebut.

6. Pemutusan Hubungan Kerja

Fungsi pemutusan hubungan kerja yang terakhir adalah memutuskan hubungan kerja dan mengembalikannya kepada masyarakat, proses pemutusan hubungan kerja yang utama adalah pensiun, pemberhentian dan pemecatan.

Menurut Sutrisno (2009:7), menyatakan fungsi fungsi manajemen sumber daya manusia adalah:

1. Perencanaan
Kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian
Kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan dan Pengadaan
Kegiatan memberikan petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.
4. Pengendalian
Kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengembangan
Proses peningkatan keterampilan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan Pelayanan.
6. Kompensasi
Pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
7. Pengintegrasian
Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
8. Pemeliharaan
Kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
9. Kedisiplinan
Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.
10. Pemberhentian
Putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

10.1.1.4. Tantangan Bagi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sutrisno (2009:11), “Menjelaskan pada masa lalu mekanisme organisasi sangat ditentukan oleh manajemen sumber daya non manusia, tetapi pada masa sekarang keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang semakin berkualitas”.

Isitilah kualitas sumber daya manusia adalah tingkat kemampuan dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut, kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja profesional, sehingga sebuah kualitas kerja haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang.

Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul dari kaum profesional, hal ini tidak mengherankan kaum profesional yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etika yang memudahkan mereka untuk memudahkan konsep, tola ukur, bahkan ukuran yang biasa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka. Oleh karena itu perhatian yang lebih besar harus diberikan pada manajemen sumber daya manusia itu sendiri.

10.1.2. Sistem infomasi

10.1.2.1. Pengertian Sistem infomasi

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis.

Ada yang membuat perbedaan yang jelas antara sistem informasi, dan komputer sistem TIK, dan proses bisnis. Sistem informasi yang berbeda dari teknologi informasi dalam sistem informasi biasanya terlihat seperti memiliki komponen TIK. Hal ini terutama berkaitan dengan tujuan pemanfaatan teknologi informasi. Sistem informasi juga berbeda dari proses bisnis. Sistem informasi membantu untuk mengontrol kinerja proses bisnis.

Dengan demikian, sistem informasi antar-berhubungan dengan sistem data di satu sisi dan sistem aktivitas di sisi lain. Sistem informasi adalah suatu bentuk komunikasi sistem di mana data yang mewakili dan diproses sebagai bentuk dari memori sosial. Sistem informasi juga dapat

dianggap sebagai bahasa semi formal yang mendukung manusia dalam pengambilan keputusan dan tindakan.

Sistem informasi merupakan fokus utama dari studi untuk disiplin sistem informasi dan organisasi informatika.

Sistem informasi adalah gabungan yang terorganisasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber data dalam mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi.

Sistem informasi adalah 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 tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi adalah kumpulandari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

Sutabri (2005:42) Sistem informasi adalah suatu sistem dalam 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.

Gordon B. Davis (1991:8) Sistem informasi merupakan suatu sistem yang menerima input atau masukan data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya.

Hanif Al-Fatta (2009:9) Sistem informasi merupakan suatu perkumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaanya yang mencangkup lebih jauh dari pada sekedar penyajian. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaanya.

Penerapan sistem informasi manajemen ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan dan sebuah data base. Sistem informasi manajemen digambarkan sebagai sebuah bangunan piramida di mana lapisan dasarnya terdiri dari informasi untuk pengolahan transaksi, penjelasan status, dan sebagainya.

Lapisan berikutnya terdiri dari sumber-sumber informasi dalam mendukung operasi manajemen sehari-hari; lapisan ketiga terdiri dari sumber daya sistem informasi untuk membantu perencanaan taktis dan pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen; dan lapisan puncak terdiri dari sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijaksanaan oleh tingkat puncak manajer.

Dengan demikian telah tergambar kerangka gagasan suatu sistem informasi manajemen yang selanjutnya dapat disimpulkan menurut Moekijat (1993) sebagai berikut: “Sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disatukan apabila perlu, dengan maksud memberikan kepada manajemen setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern”

Davis (2002) menyatakan bahwa, sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Selanjutnya pengertian SIM juga dikemukakan oleh Mcleod dan Schell (2001) sebagai berikut : “SIM merupakan sistem yang berbasis komputer, jaringan lainnya yang dapat menyediakan informasi bagi beberapa pemakai guna mendukung fungsi-fungsi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan”.

Syamsi (2000) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam mengambil keputusan. Amsyah (1997) menyatakan bahwa: “SIM merupakan cara-cara mengelola pekerjaan informasi dengan menggunakan pendekatan sistem yang berdasarkan pada prinsip-prinsip manajemen”.

Moekijat (2005) menyatakan Penerapan Sistem Informasi Manajemen memiliki beberapa faktor yang akan mempengaruhi kinerja pegawai yaitu: faktor teknis, operasional dan ekonomis. Sedangkan pada Penerapan Sistem Informasi Manajemen RUTAN Makassar memiliki beberapa faktor yang akan mempengaruhi kinerja pegawai RUTAN Makassar yaitu: faktor teknis, operasional dan ekonomis.

Sutanta (2003) menyatakan Tiap perusahaan memiliki suatu sistem untuk mengumpulkan dan memelihara data yang menjelaskan bahwa struktur organisasi sebagian besar perusahaan

memasukkan suatu unit sistem informasi manajemen yang bertanggung jawab atas banyak kegiatan yang berhubungan dengan kinerja pegawai

10.1.2.2. Fungsi Sistem Informasi

Fungsi utama diterapkannya sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Mempermudah pihak manajemen untuk melakukan suatu perencanaan, pengawasan, pengarahan dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang mempunyai hubungan komando atau koordinasi dengannya.
2. Untuk meningkatkan sebuah efisiensi dan efektifitas data yang tersaji akurat dan tepat waktu.
3. Untuk meningkatkan suatu produktifitas dan penghematan biaya dalam suatu organisasi.
4. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit sistem kerja yang terkoordinir dan sistematis.

10.1.2.3. Tujuan sistem informasi

Azhar Susanto (2013: 23) yang bukunya berjudul Sistem Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut : “Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar supaya target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri-ciri atau kriteria dari sasaran tersebut kemungkinan besar sasaran tersebut tidak akan pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya suatu pengendalian “.

1. Untuk menyediakan suatu informasi dalam pengambilan suatu keputusan.
2. Untuk menyediakan suatu informasi yang digunakan didalam suatu perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan juga perbaikan berkelanjutan.
3. Untuk menyediakan suatu informasi yang dipergunakan di dalam suatu perhitungan harga pokok produk, jasa dan tujuan lainnya yang diinginkan oleh manajemen

10.1.3. Pelayanan

10.1.3.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47) berpendapat bahwa “pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan”. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan

Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. High contact service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. Low contact service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Pelayanan prima merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan untuk memberikan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam penerapan pelayanan prima perlu diperhatikan hal-hal yang mendukung penerapan pelayanan prima di dalam suatu organisasi.

Maddy (2009:86) “Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Sedangkan menurut Barata (2003:27) “Pelayanan prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi.

Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelerasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa “Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas”. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi pemerintah ataupun swasta.

10.1.3.2. Jenis Pelayanan

Data penelitian yang akan diuraikan berdasar fokus penelitian. Data penelitian sifatnya hanya memaparkan, menggambarkan dan mendeskripsikan, maka dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan Pelaksanaan Pelayanan Prima dapat dilihat dari tiga dimensi dalam pelaksanaannya sesuai dengan fokus penelitian, yaitu :

Pelaksanaan Pelayanan Prima, meliputi :

- a. Melayani Pengunjung Berdasarkan Penampilan
- b. Melayani Pengguna Dengan Berpikiran Positif
- c. Melayani Pengguna Dengan Sikap Menghargai

1. Perhatian (*Attention*)

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat didiskripsikan berdasarkan sub fokus penelitian sebagai berikut

- a. Mengarahkan dan memahami Kebutuhan Pelanggan
- c. Mencerahkan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan

2. Tindakan (*Action*)

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang tindakan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan di Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat didiskripsikan berdasarkan sub fokus penelitian sebagai berikut :

- a. Melayani Pengguna Secara Cepat
- b. Mencatat Kebutuhan Para Pengguna

- c. Menegaskan Kembali Kebutuhan Para Pengguna
- d. Mewujudkan Kebutuhan Pengguna
- e. Menyatakan Terima Kasih dengan Harapan Pengguna Mau Kembali

Adapun faktor yang mendukung dari layanan perbuatan meliputi tiga hal sebagai berikut :

1. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
3. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

10.1.3.3. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan (sumber)?

Ada beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Kompetensi Pegawai :

Sumber daya pegawai yang memiliki kompetensi profesional belum mencapai sasaran dan pada akhirnya upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kurang optimal. Walaupun usaha pemberdayaan yang dilakukan tersebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas dan komitmen pegawai dalam melakukan pelayanan, namun peningkatan tersebut belum mencerminkan hasil sebagaimana yang diharapkan. Beberapa kendala yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Belum optimalnya pengelolaan perpustakaan, ini dapat dilihat pada pelayanan perpustakaan yang sering tidak dapat memberikan pelayanan dalam ketersediaan data yang lengkap bila dibutuhkan.
- b. Belum teraturnya pengelolaan perpustakaan, dikarenakan belum adanya petugas secara profesional, sehingga keinginan dari pengunjung sulit dipenuhi.
- c. Kurang efektifitas dalam pengelolaan kearsipan, karena setiap bidang kerja melakukan pengarsipan secara sendiri-sendiri, dan tidak didukung dengan tata pengelolaan dokumen yang rapi dan teratur, tidak ada peralatan komputer yang khusus mengolah sistem kearsipan, sehingga dalam pelayanan arsip membutuhkan waktu yang lama dalam penyajian informasi data.

2. Sarana dan Prasarana

Para pegawai perpustakaan juga menghadapi kendala atau hambatan-hambatan lain ketika memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, akibat sarana prasarana penunjang mengalami gangguan.

3. Keinginan dari Pengunjung

Faktor-faktor yang menjadi hambatan atau kesulitan bagi para pegawai perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima antara lain adalah keinginan pengunjung yang sering kali sulit untuk dipenuhi, pengunjung yang kurang memahami cara penggunaan perpustakaan, serta sikap pengunjung yang kurang bersahabat dengan para pegawai perpustakaan.

10.1.4. Kepuasan

10.1.4.1. Pengertian Kepuasan

Khotler (2000:36) definisi kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Day (dalam Tjiptono, 2002:24) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Gerson (2002:24) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar.

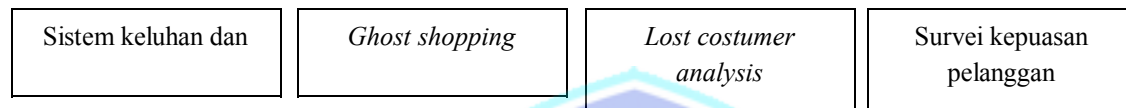
Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Setyawan dan Susila dalam Usahawan (2004:31), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses

pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara tangible maupun intangible, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan.

10.1.4.2. Cara Mengukur Kepuasan

Khotler (Dalam Tjiptono, 2005:336) ada 4 (empat) metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :



Gambar 1. Cara mengukur kepuasan

Sumber : Tjiptono (2005:336)

1. Sistem Keluhan dan Saran
Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.
2. *Ghost Shopping*
Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
3. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan
Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Disamping itu pihak Asuransi juga memberikan kartu laporan pelanggan kepada nasabah untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diperolehnya selama mengikuti program asuransi tersebut.

4.1.4.3. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Banyak sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu baik itu produk maupun jasa. Dalam bukunya, Buchari (2003:23) menyebutkan kalau ketidakpuasan itu bisa muncul dari :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
4. Biaya yang mahal, karena jarak yang terlalu jauh dan banyaknya waktu yang terbuang
5. Promosi yang terlalu muluk, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan.

5.1.5. Hubungan Antar Variabel Independen dan Variabel Dependen

5.1.5.1. Hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan

Hall (2004:15), data adalah berbagai fakta yang akan atau mungkin tidak diproses (diedit, diringkas, atau diperbaiki) dan tidak memiliki pengaruh langsung atas pengguna, sedangkan informasi menyebabkan pengguna mengambil tindakan yang akan dilakukan atau tidak dilakukan, karena dikatakan sebagai informasi ditentukan berdasarkan pengaruhnya terhadap penggunaannya, bukan terhadap bentuk fisiknya. Sehingga sebuah kumpulan data bisa menjadi sebuah informasi pada salah satu pihak, bisa juga hanya berperan sebagai kumpulan fakta yang tidak memberikan informasi terhadap pihak yang lain. Perbedaan antara data dan informasi akan memiliki implikasi yang luas untuk studi mengenai sistem

Rai dalam Istianingsih dan Wijanto (2008), kualitas informasi terlihat dari hasil atas output informasi suatu sistem informasi itu sendiri. Dengan hasil informasi yang berkualitas akan mampu memberi kepercayaan terhadap akses informasi dari beberapa pihak.

McLeod dan Schell (2007:46), suatu informasi bisa dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu: informasi tersebut harus mencerminkan keadaan yang sesungguhnya (akurat), harus tersedia atau dapat dipergunakan pada saat informasi tersebut diperlukan pada saat itu juga (tepat waktu), informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut (relevan), informasi yang diberikan harus disajikan secara lengkap.

Jogiyanto (2007:12) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”

5.1.5.2. Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan

yung dan loh (2003:146) “konsep kulaitas lauanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan yang bertujuan menemukan suatu pemikiran ang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk di paham, karenanya tujauanya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan)

Kotler (2000:48) berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan.

Tjiptono (2004:78) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.

Bilson Simamora (dalam Ferrinadewi, 2008) kepuasan adalah perasaan konsumen setelah membandingkan harapan (*pre-purchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*) produk. Kinerja produk sebagaimana dipersepsikan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi atau baik kualitas suatu produk maka kepuasan akan meningkat.

5.2. Penelitian Terdahulu

- a. Mirna Indriani & Reza Adryan (2009) yang melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala” penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *Reliability*, *flexibility*, *functionality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna internal. Sedangkan variabel *Ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna internal.
- b. Riza Wahyudi , Endang Siti Astuti & Riyadi (2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa” penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah Melalui uji f dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1),

variabel kualitas informasi (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y)

- c. Suharno Pawirosumarto (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning*” penelitian ini menggunakan analisis Analisis Regresi Linier Berganda. Dan hasil dari penelitian ini adalah Semakin baik persepsi kualitas sistem akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem e-learning. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- d. Dedi Suhendro (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada Koperasi Di Kota Pematangsiantar” penelitian ini menggunakan analisis Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah Hasil hipotesis mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja maka diperoleh hasil secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- e. Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna” penelitian ini menggunakan analisis Analisis Regresi Linier

Berganda. Hasil dari penelitian ini adalah hasil analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan RTS terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

- f. Guy G Gable, Darshana sedera, taizan chan (2008) dengan judul “*Re-conceptualizing Information System Success: the IS-Impact Measurement Model*” hasil dari penelitian ini adalah dampak individu dan organisasi secara eksplisit dan sengan diukur pada saat yang sama dengan kualitas retrospektif naik ke titik waktu dan tidak di mediasi oleh penggunaan seperti yang tercemin di sistem siklus gambar.

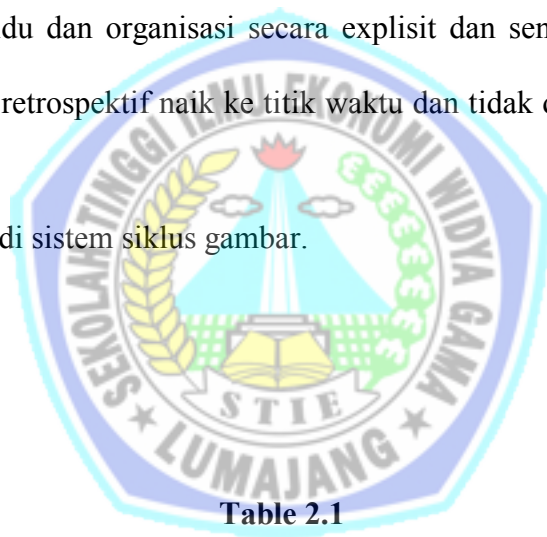


Table 2.1

Penelitian Terdahulu

no	Nama peneliti	Judul peneliti	variabel	Alat analisis	Hasil penelitian
1	Mirna Indriani & Reza Adryan (2009)	Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala.	X1: Reliability X2 : Ease of use X3 : Flexibility X4 : Functionality Y : Kepuasan pengguna	Analisis Regresi Linier Berganda	Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan variabel Reliability, flexibility, functionality berpengaruh



					<p>terhadap kepuasan pengguna internal. Sedangkan variabel Ease of use tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna internal. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang berupa kuesioner tertutup, dan sifat dari kuesioner yang subjektif, sehingga jawaban yang diberikan reponden terbatas pada pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti</p>
2	Riza Wahyudi , Endang Siti Astuti & Riyadi (2015)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa	X1 : kualitas sistem X2 : Kualitas informasi X3 : kualitas pelayanan Y : kepuasan mahasiswa	Analisis Regresi Linier Berganda	Melalui uji f dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh

					signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y)
3	Suharno Pawirosumarto (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning	X1 : kualitas sistem X2 : Kualitas informasi X3 : kualitas pelayanan Y : kepuasan pengguna	Analisis Regresi Linier Berganda	Semakin baik persepsi kualitas sistem akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem e-learning. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengkonfirmasi salah satu teori dari Guiemares et al., (1992) yang menyatakan bahwa ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki.
4	Dedi Suhendro (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan	X1 : kualitas sistem X2 : Kualitas informasi X3 : kualitas	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil hipotesis mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan

Sistem Teknologi Informasi
Pada Koperasi Di Kota
Pematangsiantar

pelayanan
X4 : ekspektasi
kinerja
Y : kepuasan
pengguna

dan ekspektasi kinerja maka diperoleh hasil secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan



					pengguna.
5	Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2014)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna	X1 : kualitas sistem X2 : Kualitas informasi X3 : kualitas pelayanan Y : kepuasan pengguna	Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan yang terakhir interpretasi hasil analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan RTS terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya sistem, informasi serta pelayanan RTS yang ada di PT.KAI (Persero) Daop 9 Jember dapat dianggap cukup baik.
6	Guy G. Gable, Darshana Sedera, Taizan Chan	<i>Re-conceptualizing Information System Success: the IS-Impact Measurement</i>	X1 : system quality X2 :	multiple linear regression	Dampak (Individu Dampak dan Dampak

(2008)	<i>Model</i>	information quality Y : satisfaction	analysis	Organisasi) secara eksplisit dan sengaja diukur pada saat yang sama dengan Kualitas (Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi); retrospektif, naik ke titik waktu, dan tidak dimediasi oleh Penggunaan (sebagaimana tercermin dalam siklus Gambar)
--------	--------------	--	----------	--

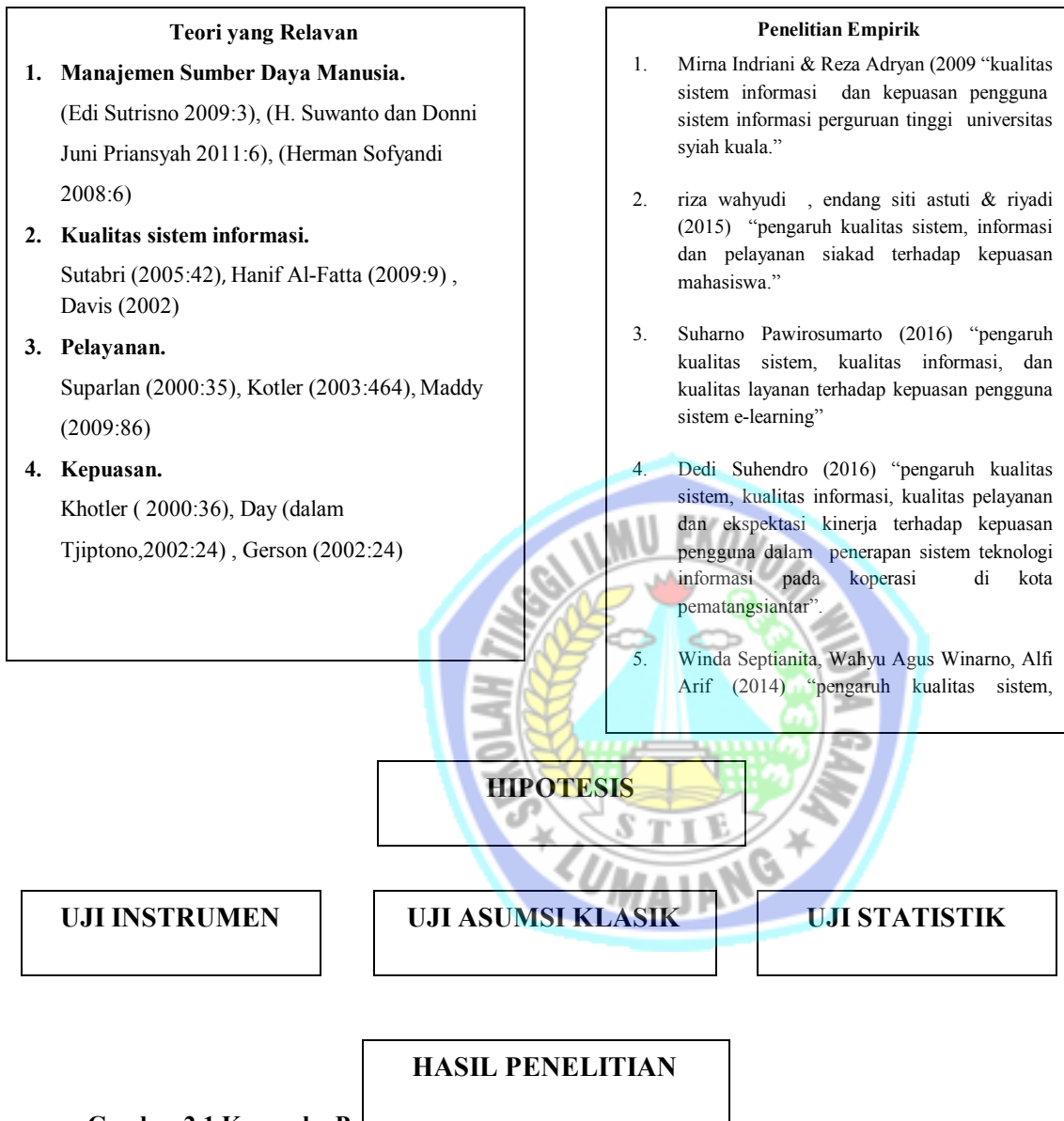
Sumber : penelitian terdahulu

5.3. . Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2012:89) menyatakan bahwa “kerangka pemikiran adalah sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti”.

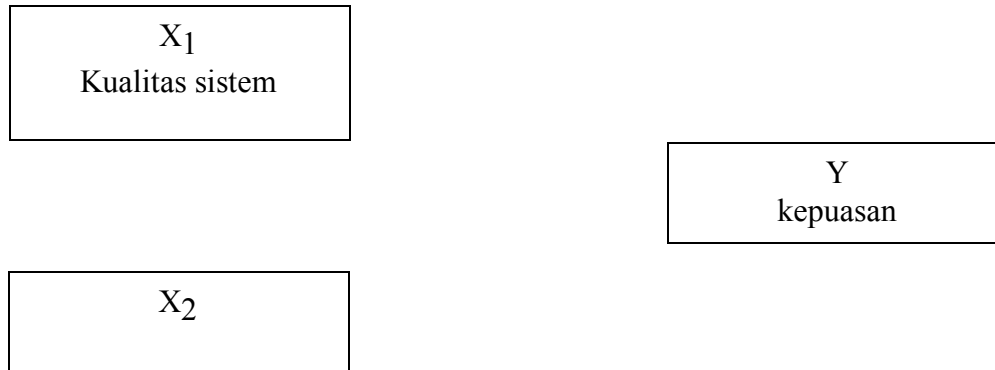
Sedangkan paradigma penelitian menurut Sugiyono (2012:63) menyatakan bahwa “paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknis analisis statistik yang akan digunakan”.

Berdasarkan landasan teori, tujuan dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan. Maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut disajikan kerangka pemikiran dan paradigma pemikiran.



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Sumber: Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu



Gambar 2.2. Paradigma Penelitian

Sumber: Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu

Keterangan:

Secara Parsial

Secara Simultan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem informasi (X_1), Kualitas sistem informasi (X_2), pelayanan (Y) pada kepuasan mahasiswa wudyagama lumajang, baik secara parsial maupun secara simultan. Oleh karena itu dari kerangka pemikiran diatas, maka dapat ditentukan hipotesis dalam penelitian ini yang nantinya akan dilakukan pengujian terhadap hipotesis tersebut.

5.4. Pengajuan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:93) menyatakan bahwa:

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Sedangkan menurut Kuncoro (2009:59) “Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi”.

Berdasarkan penelitian terdahulu beberapa ahli landasan teori, perumusan masalah dan tujuan penelitian ini maka hipotesis penelitian ini adalah:

a. Hipotesis Pertama

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi widyagama lumajang

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi widyagama lumajang.

b. Hipotesis Kedua

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi widyagama lumajang.

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi widyagama lumajang.

c. Hipotesis Ketiga

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem informasi dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi widyagama lumajang..

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem informasi dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi widyagama lumajang.

