

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terkait

Untuk mendukung keberhasilan penelitian ini, penyusun melakukan pendekatan teoritis melalui beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Beberapa uraian penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu :

Syaifullah, dkk, 2018, dengan judul penelitian “Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram”. Penelitian ini menghasilkan dimana SIKLAA berhasil dibuat, sehingga dapat digunakan mahasiswa untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik serta masing-masing Jurusan/Prodi. Berdasarkan hasil pengujian, semua fungsi dapat berjalan dengan baik dan benar. Pengujian dilakukan dengan input data yang berbeda-beda, sehingga menunjukkan bahwa fungsi yang ada dalam Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik telah sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Fuji Rahayu Wilujeng, dkk, 2018, dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode Importanceperformance Analysis (IPA)”. Penelitian ini menghasilkan Atribut pelayanan di perusahaan tersebut yang tercantum pada penelitian ini

berjumlah 18 atribut yang terdiri dari 5 dimensi yaitu keandalan (reliability), daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Imam Muazansyah, dkk, 2019, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”. Penelitian ini bahwa terdapat dampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Palas pada kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari adanya kualitas layanan yang kurang memenuhi harapan pasien yang mana harapan tinggi tidak sebanding dengan kinerja yang diberikan Puskesmas.

Dean Fachrozi Hermawan (2021) dengan judul “Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Toko Gajah Mada Fun Shop)”. Pada penelitian ini penulis membahas tentang Toko Gajah Mada Fun Shop tidak bisa melihat data pengunjung apakah mereka puas atau tidak dengan pelayanan karena mereka belum mempunyai sistem untuk mengetahui apakah para pengunjung senang dengan pelayanan toko selama ini atau malah sebaliknya,. Adapun cara untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan jasa, penelitian ini berfokus untuk mencari kepuasan pelanggan di Toko Gajah Mada Fun Shop, dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan pelayanan produk/jasa..

II.2. Uraian Teoritis

II.2.1. Sistem

Definisi sistem adalah “kumpulan dari bagianbagian yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama.” Definisi sistem adalah “sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi serta hubungan antar objek bisa dilihat sebagai suatu kesatuan yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Sistem adalah penggabungan dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang terpisah-pisah dan disatukan menjadi satu rangkaian dan menjadi suatu fungsi yang baru (Aris : 2015).

Untuk memahami atau mengembangkan suatu sistem, maka perlu membedakan unsur-unsur dari sistem yang membentuknya. Berikut adalah karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya yaitu :

1. Batasan (*boundary*) : Penggambaran dari suatu elemen atau unsur mana yang termasuk di dalam sistem dan mana yang di luar sistem.
2. Lingkungan (*environment*) : Segala sesuatu di luar sistem, lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala, dan input terhadap suatu sistem.
3. Masukan (*input*) : Sumber daya (data, bahan baku, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.
4. Keluaran (*output*) : Sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layer Komputer, barang jadi) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem.

5. Komponen (*component*) : Kegiatan-kegiatan atau proses dalam sistem yang mentransformasikan input menjadi bentuk setengah jadi (output). Komponen ini bisa merupakan subsistem dari sebuah sistem.
6. Penghubung (*Interface*) : Tempat di mana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
7. Penyimpanan (*storage*): Area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya. Penyimpanan merupakan suatu media penyangga di antara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama (Aris : 2015).

II.2.2. Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna dan menjadi berarti bagi penerimanya. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidak pastian di dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkan informasi tersebut. (Priyo Sutopo,dkk 2016).

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

1. Akurat (*Accurate*)

Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat waktu (*Timelines*)

Berarti informasi yang datang pada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai logika karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan.

3. Relevan (*Relevance*)

Berarti informasi tersebut bermanfaat bagi pemakainya (Deppi Linda, 2016 : 62-63).

II.2.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pengunjung dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:74) Kepuasan pengunjung adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Seorang pengunjung puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*Percieved Performance*) dibandingkan ekspektasi pengunjung bersangkutan dan apakah sang pengunjung menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka pengunjung bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pengunjung itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*Delighted*). Windasuri & Hyacintha (2016:64) menambahkan kepuasan pengunjung adalah

suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

II. 2.4. Metode Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan pengunjungnya.

Rumus :

1. Menghitung nilai kemampuan dan harapan

Kemampuan (X) = $((1*STB) + (2*TB) + (3*CB) + (4*B) + (5*SB)) / \text{jumlah responden}$

Harapan (Y) = $((1*STB) + (2*TB) + (3*CB) + (4*B) + (5*SB)) / \text{jumlah responden}$

2. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan = $(\text{Kemampuan (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

Keterangan :

Tidak Puas : Tingkat kepuasan < 1

Puas : Tingkat Kepuasan ≥ 1

II.2.5. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Setelah jumlah sampel ditentukan maka instrumen penelitian dibagikan sebagai sumber data, sumber data yang digunakan diantaranya yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari responden yang berisi laporan tentang pribadinya, atau hal lain yang diketahui. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi dan harapan dari konsumen SBU *Laboratory Cibitung* PT Sucofindo (Persero).

2. Dokumentasi Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mencatat dari dokumen yang telah dimiliki pihak perusahaan. Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada dilapangan. Dokumentasi tersebut antara lain lokasi, sejarah perusahaan dan perkembangannya.

II.2.6. Hypertext Preprocessor (PHP)

Adalah bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah web dan bisa digunakan pada dokumen HTML. PHP dirancang untuk dapat bekerja sama dengan database

server dan dibuat sedemikian rupa sehingga pembuatan dokumen HTML yang dapat mengakses database menjadi begitu mudah. Tujuan dari bahasa scripting ini adalah untuk membuat aplikasi dimana aplikasi tersebut yang dibangun oleh PHP pada umumnya akan memberikan hasil pada web browser, tetapi proses secara keseluruhan dijalankan di server. (Saipul Anwar : 2016)

II.2.7. Basis Data (*Database*)

Basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain. Basis data atau *database* merupakan salah satu komponen yang penting dalam sistem informasi, karena berfungsi berfungsi sebagai basis penyedia informasi bagi pemakainya, Sistem basis data adalah suatu sistem informasi yang mengintegrasikan kumpulan dari data yang saling berhubungan dengan yang lainnya dan untuk membuatnya tersedia beberapa aplikasi yang bermacam-macam dalam suatu sistem organisasi. Sistem basis data adalah suatu sistem menyusun dan mengelola *record-record* menggunakan komputer untuk menyimpan atau merekam serta memelihara data operasional lengkap sebuah organisasi atau perusahaan sehingga mampu menyediakan informasi yang optimal yang diperlukan. (Priyo Sutopo,dkk 2016).

II.2.8. Structured Query Language (MySQL)

MySQL (*My Structure Query Language*) merupakan sebuah program pembuat database yang bersifat *open source*, artinya semua orang dapat menggunakannya dan dapat dijalankan pada semua *platform* baik windows maupun linux. MySQL juga merupakan sebuah perangkat lunak sistem

manajemen basis data SQL yang bersifat jaringan sehingga dapat digunakan untuk aplikasi multi user. MySQL juga sering dikenal dengan nama sistem manajemen database relasional. Suatu database relasional menyimpan data dalam table yang terpisah. Tabel – table tersebut terhubung oleh suatu relasi terdefinisi yang memungkinkan user memperoleh kombinasi data dari beberapa table dalam suatu permintaan. Untuk administrasi database, seperti pembuatan database, pembuatan tabel, dan sebagainya dapat digunakan aplikasi berbasis web seperti phpMyAdmin dengan aplikasi XAMPP. (Saipul Anwar : 2016)

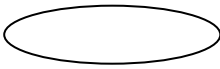
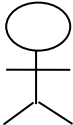
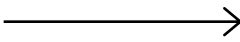
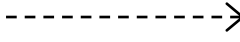
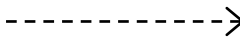
II.2.9. Unified Modeling Language (UML)

Hasil pemodelan pada OOAD terdokumentasikan dalam bentuk *Unified Modeling Language* (UML). UML adalah bahasa spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan sistem berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem. UML saat ini sangat banyak dipergunakan dalam dunia industri yang merupakan standar bahasa pemodelan umum dalam industri perangkat lunak dan pengembangan sistem. (Ade Handini : 2016)

a. Use Case Diagram

Dalam penyusunan suatu program diperlukan suatu model data yang berbentuk *diagram* yang dapat menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan dibangun. Berikut ini merupakan simbol-simbol yang terdapat pada *Use Case Diagram*, dapat dilihat pada tabel II.1 sebagai berikut :

Tabel II.1 Simbol *Use Case Diagram*

Simbol	Deskripsi
<i>Use Case</i> 	Fungsionalitas yang disediakan <i>system</i> sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau <i>actor</i> .
Aktor/ <i>Actor</i> 	Orang, proses atau <i>system</i> lain yang berinteraksi dengan <i>system</i> informasi yang akan dibuat diluar <i>system</i> yang akan dibuat itu sendiri.
<i>Relationship/Association</i> 	Dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya.
<i>Extensi/Extend</i> 	Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>use case</i> tambahan itu.
<i>Include</i> 	Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan memerlukan <i>use case</i> ini untuk menjalankan fungsinya.

b. Activity Diagram

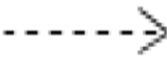
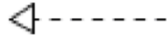
Activity diagram adalah *diagram* yang menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Berikut ini merupakan simbol-simbol yang terdapat pada *Activity Diagram*, dapat dilihat pada tabel II.2 sebagai berikut :

Tabel II.2 Simbol Activity Diagram

No	Gambar	Nama	Keterangan
1		<i>Activity</i>	Memperlihatkan bagaimana masing-masing kelas antarmuka saling berinteraksi satu sama lain
2		<i>Action</i>	<i>State</i> dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi
3		<i>Initial Node</i>	Bagaimana objek dibentuk atau diawali.
4		<i>Activity Final Node</i>	Bagaimana objek dibentuk dan dihancurkan
5		<i>Fork Node</i>	Satu aliran yang pada tahap tertentu berubah menjadi beberapa aliran

c. *Class Diagram*

Class Diagram adalah deskripsi kelompok obyek -obyek dengan *property* perilaku (operasi) dan relasi yang sama. Sehingga dengan adanya *class diagram* dapat memberikan pandangan *global* atas sebuah *system*. Hal tersebut tercermin dari *class-class* yang ada dan relasinya satu dengan yang lainnya. Berikut ini merupakan simbol-simbol yang terdapat pada *ClasssDiagram*, dapat dilihat pada tabel II.3 sebagai berikut :

No	Gambar	Nama	Keterangan
1		<i>Nary Association</i>	Upaya untuk menghindari asosiasi dengan lebih dari 2 objek.
2		<i>Class</i>	Himpunan dari objek-objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama.
3		<i>Collaboration</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu <i>actor</i> .
4		<i>Realization</i>	Operasi yang benar-benar dilakukan oleh suatu objek.
5		<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempegaruhi

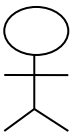
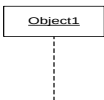
			elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri.
6		<i>Association</i>	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.

d. Sequence Diagram

Sequence Diagram merupakan salah satu *diagram interaction* yang menjelaskan bagaimana suatu operasi itu dilakukan, *message*(pesan) apa yang dikirim dan kapan pelaksanaannya. *Diagram* ini diatur berdasarkan waktu. Obyek-obyek yang berkaitan dengan berjalannya operasi diurutkan dari kiri ke kanan berdasarkan waktu terjadinya dalam pesan yang terurut.

Berikut ini merupakan simbol-simbol yang terdapat pada *Sequence Diagram*, dapat dilihat pada tabel II.4 sebagai berikut :

Tabel II.4 Simbol Sequence Diagram

Simbol	Deskripsi
Aktor/Actor 	Menggambarkan orang yang berinteraksi dengan <i>system</i>
Object Lifeline 	Menggambarkan interaksi antara satu atau lebih <i>actor</i> dengan <i>system</i> memodelkan bagian dari <i>system</i> yang bergabung ada

	pihak lain disekitarnya
<i>Message (Masukan)</i> 	Menyatakan bahwa suatu objek mengirimkan data atau masukan atau informasi ke objek lainnya
<i>Activation</i> 	Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, sebuah yang berhubungan dengan <i>activation</i> ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan didalamnya
<i>Message (Keluaran)</i> 	Menyatakan bahwa suatu objek sudah menjalankan suatu operasi atau metode menghasilkan kembalian ke objek tertentu

