

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Umum

2.1.1 Sistem

Menurut Jeperson Hutahaeen (2014), sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran tertentu (Hutahaeen, 2014).

Menurut Rini Asmara (2016), sistem adalah kumpulan komponen atau subsistem yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan (Asmara, 2016).

2.1.2 Informasi

Menurut Jeperson Hutahaeen (2014), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya (Hutahaeen, 2014).

Menurut Davis (2015), informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang (Davis, 2015).

Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi, karena informasi berguna memberikan gambaran tentang suatu permasalahan sehingga pengambil keputusan dapat menentukan keputusan lebih cepat, informasi juga memberikan standar, aturan maupun indikator bagi pengambil keputusan.

2.1.3 Sistem Informasi

Menurut Poornima Joshi, Azin Akbari, dan Richard Berntsson Svensson (2018), sistem informasi dikembangkan berdasarkan pada protokol unik perusahaan untuk memberikan fleksibilitas dan kontrol atas proses pengembangan dan hasilnya (Joshi, Akbari and Svensson, 2018).

Menurut Xiaomin Zhu, Lauren T Yang, Hai Jiang, Parimala Thulasiraman, dan Beniamino Di Martino (2018), sistem informasi dirancang dalam bentuk

terdistribusi, dengan sejumlah perangkat fisik yang berpartisipasi dan bekerja sama untuk memenuhi permintaan seperti *cloud computing* (Zhu *et al.*, 2018).

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kumpulan komponen yang saling bekerjasama, di proses, di simpan serta disebarkan sebagai keluaran suatu informasi yang berguna bagi organisasi atau perusahaan.

2.2 Teori Khusus

2.2.1 Konsep *E-Service Quality*

Menurut Jukka Ojasalo (2010), *E-Service Quality* memberikan kemudahan kepada *customer* menerima layanan melalui internet di rumah atau di tempat lain (Ojasalo, 2010).

Menurut Dwi Alyyah Apriyani (2017), *E-Service Quality* terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Apriyani, 2017).

Berikut ini merupakan variabel-variabel *E-Service Quality*:

- *Efficiency*
- *System Availability*
- *Fulfillment*
- *Privacy*
- *Responsiveness*
- *Compensation*
- *Contact*
- *Loyalty*

2.2.1.1 *Efficiency*

Menurut Husein Umar (2000:73), *efficiency* adalah suatu kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar, yakni menyangkut konsep “*input-output*” (Umar, 2000).

Menurut Barna Subarna (2014:37), *efficiency* adalah refleksi hubungan antara *input* dengan *output* yang bersifat kuantitatif. Efisiensi dapat juga diartikan sebagai bentuk upaya untuk mengukur dan menguji secara empiris hubungan antara *input* dan *output* (Subarna, 2014).

2.2.1.2 System Availability

Menurut Rudolph Frederick Stapelberg (2009:349), *system availability* merupakan ukuran penting dari sistem yang dapat diperbaiki, karena ini mempertimbangkan keandalan dan pemeliharaan, sedangkan pemodelan ketersediaan dan pemeliharaan memperhitungkan kegagalan dan kondisi perbaikan suatu sistem (Stapelberg, 2009).

Menurut Zachary Taylor dan Subramanyam Ranganathan (2013:153), *system availability* merupakan satu atau lebih dari status sistem mewakili fungsi sistem sesuai dengan beberapa kriteria yang ditentukan (Taylor and Ranganathan, 2013).

2.2.1.3 Fulfillment

Menurut Chris Heathwood (2014), *fulfillment* dalam bentuk yang paling sederhana, kita mendapat apa yang diinginkan, atau pemenuhan keinginan kita dan apa yang membuat segalanya menjadi lebih buruk bagi kita adalah keinginan kita untuk menjadi kasus ketika itu atau tidak menjadi kasus (Heathwood, 2014).

Menurut Derek Parfit (1986:1), teori pemenuhan merupakan sesuatu yang baik bagi diri sendiri seperti sesuatu yang diinginkan untuk memenuhi keinginan dengan menyenangkan orang lain (Parfit, 1986).

2.2.1.4 Privacy

Menurut Jennifer Heath (2014), teori privasi yang berfokus pada pemberian akses individu untuk mengontrol informasi pribadi mereka, atau membatasi orang yang ingin memperoleh akses ke informasi pribadi (Heath, 2014).

Menurut Joyce Marcella Laurens (2005:158), privasi merupakan manajemen informasi dan manajemen interaksi sosial, sehingga akses pada dirinya sendiri dapat diartikan informasi mengenai dirinya sendiri ataupun berarti interaksi sosial dengan dirinya (Laurens, 2005).

2.2.1.5 Responsiveness

Menurut Harry T. Reis dan Shelly L. Gable (2015), *responsiveness* menjelaskan bagaimana mitra memperhatikan dan mendukung kebutuhan dan sasaran masing-masing, itu adalah konstruksi yang sengaja luas dan inklusif yang menyentuh banyak konsep dan proses (Reis and Gable, 2015).

2.2.1.6 Compensation

Menurut Mousumi S. Bhattacharya dan Nilanjan Sengupta (2009:3), *compensation* adalah faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan karyawan terbaik dan memastikan keunggulan kompetitif di dunia yang semakin kompetitif (Bhattacharya and Sengupta, 2009).

2.2.1.7 Contact

Menurut Sri Saptina H., Dwi Nugroho dan M. A. Purwandari (2008), *contact* diartikan menjadi bersama-sama melakukan hubungan dengan cara bertatap muka atau dengan menggunakan perantara sebagai alat penyambung atau alat untuk berinteraksi (H, Nugroho and Purwandari, 2008).

2.2.1.8 Loyalty

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2007), *loyalty* adalah kesediaan untuk melindungi dan menyelamatkan fisik dan perasaan seseorang (Robbins and Coulter, 2007).

Menurut Bejo Siswanto Sastrohadiwiryono (2005), *loyalty* adalah tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab (Sastrohadiwiryono, 2005).

2.2.2 Konsep Evaluasi

Menurut Sukardi (2014:1), evaluasi merupakan sebuah proses mencari data atau informasi tentang objek atau subjek yang dilaksanakan untuk tujuan pengambilan keputusan terhadap subjek ataupun objek tersebut (Sukardi, 2014).

Menurut Suharsimi Arikunto dan Cipi Safruddin Abdul Jabar (2014:2), evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Berdasarkan penjelasan di atas terdapat beberapa hal yang harus dipahami (Arikunto and Jabar, 2014):

- Evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil.
- Tujuan evaluasi adalah untuk menentukan kualitas daripada sesuatu yang berkaitan dengan nilai dan arti.

- Dalam proses evaluasi harus ada proses pemberian pertimbangan (*judgement*).
- Pemberian pertimbangan tentang nilai dan arti harus berdasarkan kriteria tertentu.

2.2.3 Uji Hipotesis

Dalam setiap perusahaan, evaluasi sangatlah penting dan sangat diperlukan bagi perusahaan itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa menurut Abbas F. M. Alkarkhi dan Wasin A. A. Alqaraghuli (2019), pengujian hipotesis adalah salah satu alat berharga yang memandu para peneliti untuk membuat keputusan yang benar tentang studi apapun di bidang apapun (Alkarkhi and Alqaraghuli, 2019).

2.2.3.1 Jenis Uji Hipotesis

Menurut Abbas F. M. Alkarkhi dan Wasin A. A. Alqaraghuli (2019), dalam pengujian hipotesis terdapat 2 jenis pengujian (Alkarkhi and Alqaraghuli, 2019):

1. Hipotesis nol (H_0) adalah hipotesis statistik yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan nyata (perbedaan signifikan) antara parameter populasi (rata-rata, varians, atau proporsi) dan nilai yang di klaim.
2. Hipotesis alternatif (H_1) adalah hipotesis statistik yang menyatakan bahwa ada perbedaan nyata (perbedaan signifikan) antara parameter populasi dan nilai yang di klaim.

2.2.4 Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:178), validitas adalah instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji item kuesioner yang valid dan tidak valid. Syarat minimum suatu item dianggap valid adalah (Sugiyono, 2014):

- I. Jika nilai $r \geq 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- II. Jika nilai $r > 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat tersebut semakin tepat sasaran, atau menunjukkan relevansi dari apa yang seharusnya diukur. Suatu tes

dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila hasil tes tersebut menjalankan fungsi pengukurannya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes atau penelitian tersebut (Sugiyono, 2014).

Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut (Wahyuni, 2014):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- $\sum xy$ = Jumlah perkalian variabel X dan Y
- $\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X
- $\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y
- $(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan
- $(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan
- n = Banyaknya sampel

Menurut Sugiyono (2014:183), reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur untuk menunjukkan ketepatan, kemantapan suatu alat ukur yang baik, dalam hal ini kuesioner haruslah berisi pertanyaan-pertanyaan yang jelas sehingga hasilnya memang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal dan internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2014).

Pengujian reliabilitas dapat menggunakan *cronbach's alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0.70 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika *cronbach's alpha* > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat, dan ada juga yang memaknakan seperti berikut, jika *cronbach's alpha* > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika *cronbach's alpha* antara

0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika *cronbach's alpha* 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika *cronbach's alpha* < 0.50 maka reliabilitas rendah, jika *cronbach's alpha* rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel (Wahyuni, 2014):

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

- r₁₁ = Reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di
- Σσ² = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ² = Varians total

2.2.5 Variabel

Menurut Sugiyono (2014:63), variabel penelitian dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

2.2.5.1 Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2014:39), variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2014).

Menurut Sugiyono (2014:39), variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014).