

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori

1. Teknologi Informasi

Teknologi Informasi secara lebih luas yaitu suatu teknologi yang difungsikan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Sedangkan menurut beberapa ahli teknologi informasi adalah Haag & Keen (1996) teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi serta melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Martin (1999) teknologi informasi tidak hanya terbatas pada TI (Hardware dan Software) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, serta juga mencakup teknologi komunikasi yang mengirimkan sebuah informasi. Williams dan Sawyer (2003) TI adalah teknologi yang menggabungkan Komputer dengan jalur komunikasi yang berkecepatan tinggi yang dapat membawa data, suara dan video. Lucas (2000) Teknologi Informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Kamus Oxford(1995) Teknologi Informasi adalah studi atau peralatan elektronika, terutama komputer, Untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.

Adapun fungsi dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (Capture) Yaitu melakukan atau melaksanakan capture terhadap data dan informasi
2. Menyimpan (Storage) Menyimpan data atau informasi dalam bentuk media untuk kepentingan lain. Seperti disket, hardisk, compact disk dan lainnya.
3. Mengolah (Processing) Fungsi mengolah pada teknologi informasi adalah memproses data yang diterima untuk menjadikan suatu informasi. Pengolahan data atau pemrosesan bisa berbentuk mengubah data ke bentuk lainnya. Menganalisis kondisi, menghitung, menggabungkan dan semua dalam bentuk data dan informasi

4. Transmisi (Transmission) Transmisi yaitu mengirim data dan juga informasi dari satu lokasi menuju lokasi lain dengan jaringan komputer.
5. Mencari Kembali (Retrifal) Adalah melaksanakan penelusuran untuk memperoleh kembali atau menyalin data dan informasi yang sudah disimpan.
6. Menghasilkan (Generating) Adalah mengorganisasi data dan informasi ke dalam bentuk yang lebih bermanfaat.

2. Pengguna Lulusan

2.1. Definisi

Pengguna lulusan adalah pihak eksternal yang merupakan konsumen bagi *output* sebuah institusi pendidikan. Pihak-pihak eksternal ini bisa berupa institusi Pemerintah, swasta maupun perorangan. Pengguna lulusan, baik perseorangan maupun institusi akan menilai kinerja lulusan universitas sebagai karyawannya. Pengertian kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu (Bernadin dan Russell, 1993). Sedangkan Maier (dikutip dari Peni, 2005) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Penilaian terhadap kinerja karyawan diperlukan bukan hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi karyawan ke depannya (Simamora, 2001). Handoko (1994) juga menekankan penilaian prestasi sebagai proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dengan tujuan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

2.2. Konsep Kepuasan Konsumen (Pelanggan)

Pelanggan merupakan kehidupan bagi sebuah perusahaan. Tanpa adanya pelanggan, perusahaan bisa bangkrut dan akhirnya mati. Kepuasan konsumen diperoleh ketika pelayanan atau produk telah memenuhi kebutuhan konsumen dan ketika perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan selama

kurun waktu produk atau pelayanan itu mereka peroleh (Juran, 1991). Sedangkan menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada (Kotler,1997). Pengertian lain kepuasan pelanggan adalah pelbagai kriteria penting yang menentukan kualitas nyata yang diterima oleh pelanggan (Kelsey, et.al, 2001). Menurut Zeithaml, et. al., kepuasan pelanggan dalam jasa dapat diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa layanan yang akan diterima (Zeithmal, et.al, 1990). Harapan pelanggan mempunyai dua maksud. Pertama, apa yang pelanggan yakni akan terjadi pada saat pelayanan diberikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah berada di wilayah yang diharapkan memberikan sesuatu kepada pelanggan. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan (*perceived performance*). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan merasakan pelayanan sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan akan puas apabila keinginan, harapan, dan kebutuhannya terpenuhi.

2.3. Kepuasan Pengguna Lulusan sebagai Konsumen Pendidikan

Sistem pendidikan dapat dilihat sebagai sebuah sistem transformasi dengan input, proses dan output (Sahney, et. al., 2004). Dalam dunia pendidikan terdapat pelbagai pengertian mengenai kualitas. Termasuk di dalamnya kualitas input yaitu pelajar, staf pendukung dan infrastruktur; kualitas proses yaitu proses pembelajaran dan aktivitas belajar mengajar; dan kualitas output adalah alumni yang kompeten dan cemerlang masa depannya (Sahney, et. al., 2004).

2.4. Penilaian Kinerja

Variabel kualitas lulusan menurut borang akreditasi (BAN PT, 2019) ada 7 yaitu: (1) Integritas (etika dan moral), (2) Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Profesionalisme), (3) Bahasa Inggris, (4) Penguasaan Teknologi Informasi, (5) Komunikasi, (6) Kerjasama tim, dan (7) Pengembangan diri.

Menurut Spencer, et.al., (1993), karyawan yang diharapkan dalam dunia kerja mesti memiliki beberapa hal di bawah ini:

1. Komitmen pada Organisasi
2. Keinginan berprestasi
3. Melayani
4. Kerjasama
5. Proaktif
6. Memimpin

Menurut survey NACE (*National Association of Colleges and Employers*) tahun 2002, (dalam Putra dan Pratiwi, 2005) lulusan universitas diharapkan oleh dunia kerja memiliki kompetensi berikut: 1. Kemampuan berorganisasi, 2. Kejujuran, 3. Kemampuan bekerjasama, 4. Kemampuan interpersonal, 5. Etos kerja yang baik, 6. Memiliki motivasi/berinisiatif, 7. Mampu beradaptasi, 8. Kemampuan analitikal, 9. Kemampuan computer, 10. Kemampuan organisasi, 11. Berorientasi pada detail, 12. Kemampuan memimpin, 13. Percaya diri, 14. Berkepribadian ramah, 15. Sopan, 16. Bijaksana, 17. $IP \geq 3,0$, 18. Kreatif, 19. Humoris, dan 20. Kemampuan *entrepreneurship*. Indeks Prestasi, ternyata berada di urutan ke 17 dari 20 poin yang diharapkan ada dalam seorang “calon karyawan”.

Beberapa hal yang perlu dimiliki oleh mahasiswa (O'Brien, 2002), meliputi:

1. *Communication Skills*, terdiri atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan
2. *Organizational Skills*, meliputi manajemen waktu, meningkatkan motivasi, dan menjaga kesehatan dan penampilan.
3. *Leadership*, dengan kepemimpinan efektif.
4. *Logic*, untuk menyelesaikan masalah dan berpikir kreatif.
5. *Effort*, meliputi ketahanan menghadapi tekanan, asertif, dan kemampuan dan kemauan belajar
6. *Group skills*, meliputi kerjasama tim dan meningkatkan kemampuan interpersonal
7. *Ethics*

2.5. Manfaat Penilaian Kinerja

Bagi pihak manajemen, kinerja sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi dan pengembangan karier, mutasi, PHK, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pelatihan dan meningkatkan status akreditasi perguruan tinggi yang telah diperoleh (Ivancevich et. al 1987). Manfaat penilaian kinerja menurut Handoko (1994) dan Siagian (1995) adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan prestasi kerja
2. Penyesuaian kompensasi
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan latihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karier
6. Memperbaiki penyimpangan proses staffing
7. Mengurangi ketidak-akuratan informasi
8. Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan
9. Kesempatan kerja yang adil
10. Membantu menghadapi tantangan eksternal

Menurut *Bureau of National Affairs* (Molkovich dan Boudreau, 1988) beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai suatu kinerja karyawan adalah: *quality of work, quantity of work, job knowledge, attendance, and personal characteristics (initiative, cooperation, dependability, and need for supervision.*

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nursubiantoro E. & Purwani (2016) Penggunaan teknologi informasi untuk tracer lulusan dapat memberikan kemudahan mengakses informasi, kecepatan menyampaikan informasi, kemudahan mengoperasikan, komputerasi sistem, kehandalan yang baik, kerapian dan tampilan informasi yang menarik, memudahkan proses pengarsipan, pengolahan data. Sedangkan menurut Diana E & As'Ad (2017) disampaikan bahwa dengan memanfaatkan teknologi informasi mempermudah

dalam pengambilan keputusan, menghemat biaya dan lebih efektif dalam pelaksanaan pengumpulan data alumni.

Dalam penelitian Tom (1994) dengan judul *Alumni Willingness to Give and Contribution Behaviour*, diungkapkan bahwa alumni memberi kontribusi yang cukup besar dari sisi donasi maupun sikap mereka di lapangan, baik di masyarakat maupun lingkungan kerja. Kesulitan dalam penelitian ini, adalah posisi alumni yang tersebar di berbagai wilayah, membuat pengumpulan data menjadi tidak mudah.

Dalam vinspirations.blogspot.com disebutkan bahwa menurut Cateora dan Graham (2007) kualitas (*quality*) dibedakan ke dalam dua dimensi: kualitas dari perspektif pasar dan kualitas kinerja. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2005), kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya alam manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Kotler, 2007). Lovelock (dalam Laksana, 2008) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Jadi kualitas lulusan dalam hal ini adalah kualitas kinerja lulusan sebagai tingkatan mutu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.