

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Perilaku Konsumen**

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam Prasetijo dan Ihalauw (2005:9) Perilaku Konsumen adalah proses yang dilalui seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk/jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2002:6), Perilaku Konsumen didefinisikan sebagai studi tentang unit pembelian (buying units) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman serta ide-ide.

Berdasarkan pengertian dari beberapa definisi di atas bahwa Perilaku konsumen merupakan ilmu yang mempelajari mengenai tingkah laku konsumen khususnya dalam kegiatan pemasaran. Perilaku konsumen sangat penting dipelajari untuk membantu memperlancar kegiatan pemasaran.

#### **2.2 Pengertian Persepsi**

Menurut Solomon dan Prasetijo dan Ihalauw (2005:67), mendefinisikan persepsi sebagai proses di mana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:179), Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.

Persepsi juga dimaksud sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang bermakna. (Abdullah dan Tantri, 2012:121).

Sedangkan menurut Schiffman (2008:137) Persepsi didefinisikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia.

Jadi berdasarkan pengertian dari beberapa definisi diatas bahwa Persepsi merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam menafsirkan suatu hal yang diterjemahkan menjadi informasi yang berarti mengenai dunia. Persepsi juga dapat diartikan sebagai pendapat seseorang mengenai suatu hal yang telah ia ketahui kebenarannya.

### **2.3 Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan proses dalam memperkenalkan barang dan jasa kepada masyarakat. Kegiatan pemasaran hamper sama dengan penjualan, hanya saja focus akhir dari pemasaran dan penjualan berbeda. Apabila pemasaran memfokuskan pada kebutuhan pembeli, sehingga berusaha untuk memuaskan kebutuhan pelanggan melalui produk dan keseluruhan barang yang berhubungan dengan penciptaan dan pengkonsumsianannya. Sedangkan untuk penjualan memfokuskan pada kebutuhan penjual, karena itu penjualan sibuk dengan kebutuhan penjual untuk mengubah produk/jasa menjadi cash atau kontan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:6) pemasaran adalah sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

Sedangkan menurut Assauri (2004:3) pemasaran merupakan proses kegiatan yang mulai jauh sebelum barang-barang/bahan-bahan masuk dalam proses produksi.

### **2.4 Sistem**

#### **2.4.1 Pengertian Sistem**

Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa yunani (*sutema*) yang artinya adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk mendapatkan aliran informasi, materi, atau energi. Istilah ini sering digunakan

untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, dimana suatu model matematika serta seringkali bisa dibuat. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.

#### 2.4.2 Karakteristik Sistem

Menurut Sutabri (2005: 11) karakteristik sistem merupakan model umum sebuah sistem yaitu proses dan masukan, hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana, sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan pengeluaran. Selain itu sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mencirikan bahwa hal tersebut biasa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. *Komponen/Elemen (componen)*

Suatu sistem terdiri dari computer yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan, Komponen-komponen dari suatu sistem biasanya dikenal dengan subsistem. Subsistem ini mempunyai sifat-sifat dari sistem itu sendiri dalam menjalankan suatu fungsi tertentu mempengaruhi sistem yang lebih besar yang dikenal dengan Suprasistem.

b. *Batas Sistem (Boundary)*

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem yang satu dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Dengan adanya batas sistem ini maka sistem dapat membentuk suatu kesatuan, karena dengan batas sistem ini fungsi dan tugas dari subsistem yang satu dengan lainnya berbeda tetapi tetap saling berinteraksi. Dengan kata lain batas sistm ini merupakan ruang lingkup atau scope dari sistem/subsistem itu sendiri.

c. *Lingkungan Luar Sistem (Environment)*

Segala sesuatu diluar dari batas sistem yang mempengaruhi operasi dari suatu sistem disebut lingkungan Luar Sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan harus dipelihara dan dijaga agar tidak hilang pengaruhnya, sedangkan lingkungan yang bersifat merugikan harus dimusnahkan dan dikendalikan agar tidak mengganggu operasi dari sistem.

d. *Penghubung Sistem (Interface)*

Penghubung Sistem merupakan suatu media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya untuk membentuk satu kesatuan, sehingga sumber-sumber daya mengalir dari subsistem yang satu ke subsistem lainnya. Dengan kata lain melalui penghubung ini output dari suatu subsistem akan menjadi input dari subsistem lainnya.

e. *Masukan (Input)*

Data yang dimasukkan ke dalam suatu sistem disebut input yang dapat berupa masukan perawatan (*Maintenance Input*) yaitu data yang dimasukkan supaya sistem itu dapat beroperasi.

f. Pengolah (*Proces*)

Suatu sistem mempunyai bagian pengolah yang akan mengubah input menjadi output.

g. Keluaran (*Output*)

Keluaran adalah hasil dari data yang diolah. Keluaran ini dapat diklasifikasikan:

- Keluaran yang berguna atau data dapat digunakan dalam sistem administrasi.
- Keluaran yang tidak berguna atau data yang tidak dapat digunakan lagi sehingga harus segera dimusnahkan. Dengan kata lain, setiap sistem pasti mempunyai tujuan ataupun sasaran yang mempengaruhi input yang dibutuhkan dan output yang akan dihasilkan. Sehingga suatu sistem akan dikatakan berhasil kalau pengoperasian suatu sistem itu mengenai sasaran atau tujuannya.

### 2.4.3 Klasifikasi Sistem

Menurut Sutabri (2005: 13) Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandangan, diantaranya:

a. Sistem abstrak dan sistem fisik

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran hubungan antara manusia dengan tuhan, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik, misalnya sistem computer, sistem produksi, sistem penjualan, sistem administrasi personalia dan lain sebagainya.

b. Sistem alamiah dan sistem buatan manusia

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia, misalnya sistem perputaran bumi, terjadinya siang malam, pergantian musim. Sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin. Yang disebut human machine system. Sistem informasi berbasis computer merupakan contoh human machine system karena menyangkut penggunaan computer yang berinteraksi dengan manusia.

c. Sistem *deterministik* dan sistem *probabilistic*

Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi disebut sistem deterministik. Sistem computer adalah contoh dari sistem yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program computer yang dijalankan. Sedangkan sistem yang bersifat probabilistic adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur *probabilistic*.

d. Sistem tertutup dan sistem terbuka

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa campur tangan pihak luar. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya.

## 2.5 Pelayanan Jasa

Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2000: 81) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Sedangkan menurut Kotler (2007: 42) Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Bary (Tjiptono, 2000: 72) terdapat lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan jasa sekaligus sebagai ukuran di dalam melihat kualitas jasa yang dipersepsikan konsumen yaitu:

- a. Wujud atau bukti langsung (*tangibility*), yaitu dimensi yang mengukur aspek fisik dari suatu layanan, antara lain kelengkapan fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan para karyawan.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu dimensi yang mengukur kehandalan suatu layanan, berupa seberapa besar keakuratan perusahaan dalam memberi layanan, pemenuhan janji karyawan.
- c. Koresponsifan atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu dimensi yang mengukur kecepatan layanan kepada pelanggan.
- d. Keyakinan atau jaminan (*assurance*), yaitu dimensi yang mengukur kemampuan perusahaan (khususnya para staf) untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

- e. Empati (empathy), yaitu dimensi yang mengukur kemampuan produsen (khususnya para staf) dalam mengetahui kebutuhan para pelanggan secara pribadi.

## **2.6 Penerimaan**

### **2.6.1 Pengertian Penerimaan Siswa**

Penerimaan siswa baru adalah proses pendaftaran, penyeleksian, siswa dari sekolah lama untuk menjadi siswa baru di satu sekolah dengan beberapa persyaratan yang telah ditentukan oleh sekolah. Penerimaan siswa baru merupakan salah satu kewajiban pihak sekolah dan Dinas Pendidikan setiap tahun ajaran baru.

### **2.6.2 Tujuan Penerimaan**

Meningkatkan mutu layanan pendidikan serta menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan. Melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien. Menyediakan basis data sekolah yang akurat, memberi akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat.

### **2.6.3 Manfaat Penerimaan**

Mempermudah untuk melakukan pendaftaran siswa baru. Mendapatkan fasilitas dan pelayanan memuaskan dari pihak sekolah dan Dinas Pendidikan. Serta meningkatkan ketertiban, kemudahan dalam proses penerimaan siswa baru.

## **2.6 Siswa**

### **2.6.1 Pengertian Siswa**

Menurut Nandang Zulfikar (2012: 9) *siswa* atau *peserta didik* adalah mereka yang secara khusus diserahkan oleh kedua orang tuanya untuk mengikuti pembelajaran yang diselenggarakan di sekolah, dengan tujuan untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan, berketerampilan, berpengalaman, berkepribadian, berakhlak mulia dan mandiri.

Siswa adalah organisme yang unik, berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya. Perkembangan anak perkembangan seluruh aspek kepribadiannya, akan tetapi tempo dan irama perkembangan masing-masing anak pada setiap aspek tidak selalu sama. Proses pembelajaran dapat dipengaruhi oleh perkembangan anak yang tidak sama itu, di samping karakteristik lain yang melekat pada diri anak. Seperti halnya guru, faktor – faktor yang dapat mempengaruhi proses pembelajaran dilihat dari aspek siswa meliputi aspek latar belakang siswa yang menurut Dunkin disebut *pupil formative experiences* serta faktor sifat yang dimiliki siswa (*pupil Properties*).

### **2.6.2 Hak Seorang Pelajar**

Menurut Resta Andara (2011: 1) hak seorang pelajar yaitu setiap warga Negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan. Setiap warga Negara berhak atas kesempatan seluas-luasnya untuk mengikuti pendidikan agar memperoleh pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang sekurang-kurangnya setara dengan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan tamatan pendidikan dasar. Setiap peserta didik pada suatu satuan pendidikan mempunyai hak-hak berikut:

1. Mendapat perlakuan sesuai dengan bakat, minat dan kemampuan
2. Mengikuti program pendidikan yang bersangkutan atas dasar pendidikan
3. Berkelanjutan baik untuk mengembangkan kemampuan diri maupun untuk memperoleh pengakuan tingkat pendidikan tertentu yang telah dilakukan.
4. Sesuai dengan persyaratan penerimaan peserta didik pada satuan.
5. Menyelesaikan program pendidikan dari waktu yang telah ditentukan.