

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Perusahaan

CV. Dania Abadi Utama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa tour and travel atau Biro Perjalanan Wisata (BPW). Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2016 yang beralamat di Ruko Cluster Taman Krakatau Jl.Waringin No.49, Waringinkurung, Kec. Waringinkurung, Kab.Serang, Banten 42453. Dania Tour & Travel didirikan oleh Diah Daniah di akhir tahun 2016. bermula dari hobby travelling nya, dan kepercayaan rekan-rekan kerja nya dalam mempercayakan nya untuk handle kepanitian gathering kantor dimana beliau bekerja. Pada tahun-tahun ini Diah Daniah menjalankan Dania Tour & Travel tanpa memiliki Crew. Beliau membuat konsep dan turun langsung mendampingi para peserta Tour.

Pada Tahun 2019 akhir Diah Daniah melakukan open recruitment pertama kali beliau mencari Crew untuk membantu nya menjalankan Dania Tour & Travel. Mengingat pada Tahun tersebut meningkatnya jumlah klien yang menggunakan jasa Dania Tour & Travel. Pada open recruitment tersebut bergabunglah 4 Crew yang tergabung dalam Dania Tour & Travel.

Pada tahun ini Pandemi Covid19 menyerang Dunia termasuk Indonesia, yang tentu berpengaruh besar pada Dania Tour & Travel yang bergerak di bidang Pariwisata, Pada Pertengahan 2020 - 2021 seluruh Crew di rumahkan oleh Diah Dania karena Dania Tour Travel harus Off sementara waktu.

April 2021 menjadi awal bangkit Dania Tour & Travel di masa pandemi, walaupun di masa pandemi perjalanan Tour harus diimbangi dengan protokol kesehatan yang ketat. dan dengan seiring berjalannya waktu Dania Tour & Travel saat ini sudah memiliki lebih dari 100 Klien. dengan dibantu oleh lebih dari 20 Crew yang tergabung pada Dania Tour & Travel Team.

2.1.1 Logo Perusahaan

Berikut ini merupakan logo dari CV Dania Abadi Utama dan Dania *Tour & Travel* dapat dilihat pada gambar:



Gambar 2.1 Logo CV



Gambar 2.2 Logo Usaha

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

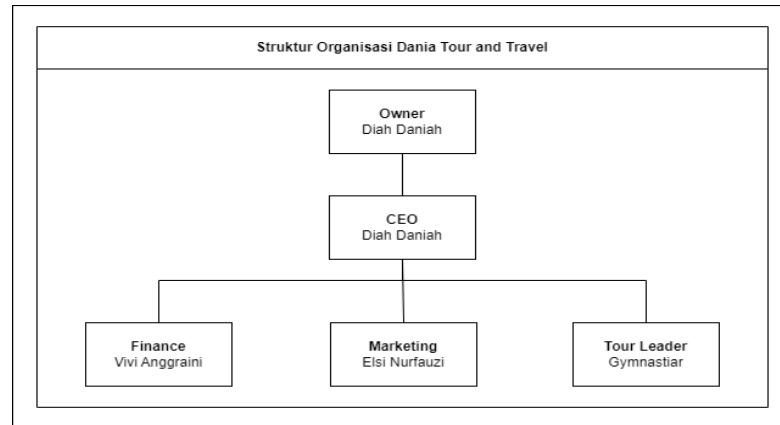
Visi

Membantu para client mewujudkan good governance dengan pelayanan jasa yang kami sediakan.

Misi

1. Membantu memudahkan perencanaan perjalanan wisata yang nyaman dan berkualitas bagi client
2. Memberikan banyak pilihan paket perjalanan wisata, workshop, dan capacity building dengan harga terbaik dan berkualitas
3. Membantu dalam pemesanan tiket wisata, transportasi, hotel dan villa sesuai yang di inginkan client
4. Selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan client.

2.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi tersebut memiliki jobdesk masing – masing dan tanggung jawab pada bagiannya, berikut penjelasan struktur oraganisasi di Dania *Tour & Travel*.

- 1) Owner
 - a. Mengembangkan visi, misi, dan strategi bisnis
 - b. Menetapkan tujuan
 - c. Mengawasi operasional.
- 2) CEO
 - a. Manajemen operasional
 - b. Pengadaan sumber daya
 - c. Koneksi dengan pihak ketiga
 - d. Kepatuhan hukum dan perpajakan
 - e. Manajemen resiko.
- 3) Manager Finance
 - a. Manajemen keuangan
 - b. Membantu pengambilan keputusan strategis
 - c. Perencanaan keuangan
 - d. Pembuatan dan analisis laporan keuangan.
- 4) Manager Marketing
 - a. Pengembangan Strategi Pemasaran

- b. Kemitraan dan Sponsorship
- c. Pengelolaan Hubungan Pelanggan
- d. Pengelolaan layanan.
- e. Promosi layanan

5) Tour Leader

- a. Pemandu wisata
- b. Koordinasi kelompok
- c. Menyediakan edukasi wisata
- d. Mengorganisir kegiatan tambahan
- e. Koneksi langsung dengan pelanggan.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori yang terdapat pada laporan Sistem Penilaian Kinerja Pelayanan di CV Dania Abadi Utama Menggunakan Metode *Servqual* adalah sebagai berikut:

2.2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari input, proses, dan output. Pada proses terdapat hubungan timbal balik dengan dua elemen, yaitu kontrol kinerja system dan sumber-sumber penyimpanan data, baik berupa karakter-karakter huruf maupun berupa numerik[1]. Saat ini data bisa berupa suara atau audio maupun gambar atau video[2]. Data ini diproses dengan metode-metode tertentu dan akan menghasilkan output yang berupa informasi. Informasi yang dihasilkan dapat berupa laporan atau report maupun solusi dari proses yang telah dijalankan [3].

2.2.2 Kualitas Layanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan[4]. Kualitas pelayanan atau jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[5].

2.2.3 Metode Servqual

Metode servqual adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan[6]. Beberapa poin penting yang perlu diperhatikan dalam metode servqual adalah sebagai berikut:

1. **Dimensi Layanan:** servqual mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan, yang dikenal dengan istilah RATER:
 - a. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.
 - b. Assurance (Jaminan): Kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan keamanan kepada pelanggan.
 - c. Tangibles (Benda Fisik): Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf yang digunakan dalam menyediakan layanan.
 - d. Empathy (Empati): Kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan individual pelanggan.
 - e. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan responsif terhadap permintaan pelanggan.
2. **Pengukuran Persepsi dan Harapan:** Metode servqual mengukur persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual penyedia layanan dan harapan mereka terhadap kualitas layanan ideal[7]. Persepsi dan harapan ini diukur melalui kuesioner yang menanyakan pendapat pelanggan terhadap berbagai aspek layanan[8].
3. **Perhitungan Keseluruhan Kesesuaian (Gap):** servqual menghitung kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan untuk masing-masing dimensi layanan[9]. Gap ini memberikan informasi tentang area di mana perbaikan layanan diperlukan.
4. **Analisis Gap:** Setelah mengidentifikasi kesenjangan, analisis gap dilakukan untuk memahami penyebabnya[10]. Gap dapat terjadi karena masalah di dalam organisasi, proses, atau kebijakan. nilai gap didapat dari menghitung selisih antara tingkat kepuasan yang diharapkan pelanggan dengan yang dirasakan pelanggan dari setiap pertanyaan[11]. Nilai gap (nilai kinerja pelayanan) diperoleh dengan Rumus:

$$\text{Nilai Gap (Servqual)} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$
5. **Penggunaan Data untuk Perbaikan:** Data yang diperoleh dari metode *servqual* digunakan untuk mengidentifikasi area-area di mana layanan dapat ditingkatkan. Hal ini memungkinkan penyedia layanan untuk mengambil tindakan yang sesuai untuk memperbaiki kualitas layanan[6].

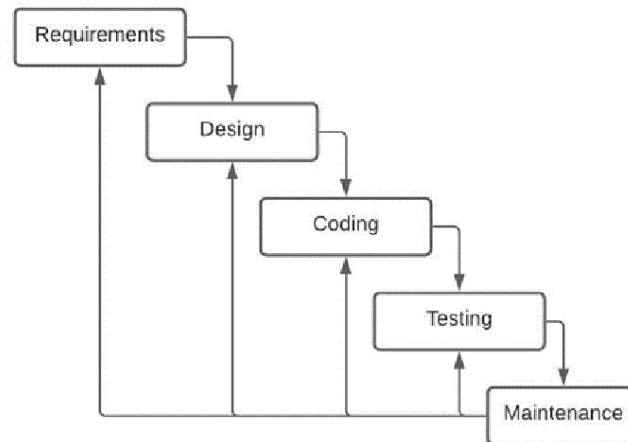
2.2.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert, Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, seperti setuju atau tidak setuju, senang atau tidak senang, dan baik atau tidak baik. [12]. Pada Skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi subvariabel[13]. Kemudian subvariabel dijabarkan lagi menjadi indikator yang terukur yang mana menjadi tolak ukur untuk membuat item instrumen berupa pertanyaan yang perlu dijawab responden[14]. Setiap jawaban diungkapkan dengan kata-kata yang disertai bobot nilai, yaitu:

1. Sangat Puas (SP) = 5
2. Puas (P) = 4
3. Cukup Puas (CP) = 3
4. Tidak Puas (TP) = 2
5. Sangat Tidak Puas (STP) = 1

2.2.5 *System Development Life Cycle (SDLC)*

Menurut Kendall dan Kendall (2003), SDLC dibagi dalam lima tahap. Meskipun masing-masing tahap ditampilkan secara terpisah, namun tidak pernah tercapai sebagai satu langkah terpisah[15]. Melainkan, beberapa aktivitas muncul secara simultan, dan aktivitas berulang-ulang memikirkan bahwa SDLC bisa dicapai dalam tahap-tahap berulang yang saling tumpang tindih satu tersebut lebih dilakukan berguna secara lagi (dengan aktivitas berulang yang saling tumpang tindih satu sama lainnya dan menuju ke tujuan terakhir) dan tidak dalam langkah-langkah terpisah [16].



Gambar 2.4 Metode *Waterfall*

1. Requirements

Pada tahapan ini dilakukan suatu komunikasi atau analisis permasalahan dengan melakukan wawancara, survei, atau diskusi dengan pemilik atau penanggung jawab dari perusahaan. Identifikasi kebutuhan apa saja yang dibutuhkan untuk membuat software.

2. Design

Informasi yang diperoleh pada tahap perencanaan sistem selanjutnya diimplementasikan dan membuat design interface informasi yang diinginkan.

3. Coding

Merupakan tahapan hasil design perangkat lunak di implementasikan ke bahasa pemrograman, basis data, dan sebagainya yang sesuai dengan kebutuhan.

4. Testing

Pada tahapan ini dilakukan pemeriksaan dan pengujian sistem secara keseluruhan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya kegagalan dan kesalahan pada software.

5. Maintenance

Pada tahap ini software yang sudah jadi akan dijalankan atau dioperasikan oleh penggunanya. Disamping itu dilakukan pula pemeliharaan berupa Perbaikan kesalahan, Perbaikan implementasi unit sistem, dan Peningkatan sistem sesuai kebutuhan.

2.2.6 MySQL

Selama pengembangan, MYSQL juga dikenal sebagai SQL. Ini adalah singkatan dari Structured Query Language[17]. SQL adalah bahasa terstruktur yang digunakan khusus untuk memproses database[18]. SQL pertama kali didefinisikan oleh American National Standards Institute (ANSI) pada tahun 1986. MYSQL adalah sistem manajemen basis data sumber terbuka. MYSQL adalah sistem manajemen basis data relasional [19].

2.2.7 PHP

Bahasa pemrograman PHP adalah bahasa pemrograman untuk membangun website dengan menggunakan sisi server. PHP adalah dinamis[20]. PHP dapat berjalan di berbagai sistem operasi, termasuk Windows, Linux, dan Mac OS. PHP adalah bahasa pemrograman scripting yang dirancang untuk membuat aplikasi web[21]. Ketika diakses melalui browser web, program yang ditulis dalam PHP diurai oleh juru bahasa PHP di dalam server web, diubah menjadi dokumen HTML, dan ditampilkan kembali di server web [19].

2.2.8 Website

Website web disebut juga portal. Kumpulan situs web yang saling terkait. Halaman pertama sebuah home web adalah beranda, dan halaman-halaman individual disebut halaman web[22]. Dengan kata lain website adalah website yang dapat diakses dan dilihat oleh pengguna internet di seluruh dunia. Jumlah pengguna Internet semakin meningkat setiap harinya, dan ini merupakan pasar yang diperkirakan akan terus berkembang [23].

2.3 State Of The Art

Adapun *State Of The Art* sebuah uraian teori yang digunakan untuk mendukung pemecahan masalah yang sedang diteliti.

Tabel 2.1 Review Literatur 1 [6]

Review Literatur Pertama:	
Judul Penelitian	Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pada monito Tour & Transport

Penulis	Archam A. Bachtiar
Tahun Penerbitan	2017
Persamaan dan Perbedaan	Persamaan: Membahas tentang pembuatan Sistem Penilaian Kinerja Pelayanan menggunakan metode Servqual. Perbedaan: -

Tabel 2.2 Review Literatur 2 [24]

Review Literatur Kedua:	
Judul Penelitian	Perancangan Sistem Informasi Pelepasan Informasi Rekam Medis Rawat Jalan Di Klinik Utama Medika Antapani
Penulis	Hana Fadilah, Sopia Siti Sophiah, Yuda Syahidin, Erix Gunawan, Neneng Yuniarty
Tahun Penerbitan	2021
Persamaan dan Perbedaan	Persamaan: Membahas tentang pembuatan Sistem dengan metode pengembangan waterfall. Perbedaan: Masalah yang diangkat berbeda

Tabel 2.3 Review Literatur 3 [25]

Riview Literatur Ketiga:	
Judul Penelitian	Sistem Informasi Penilaian Kinerja Unit Pelayanan (Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Polewali)
Penulis	Ade Irma, Syarli, Muhammad Sarjan
Tahun Penerbitan	2017

Persamaan dan Perbedaan	Persamaan: Membahas tentang pembuatan Sistem Penilaian Kinerja Pelayanan. Perbedaan: Menggunakan metode Model Fuzzy Multi Attribute Decision Making Metode Simple Additive Weighted
-------------------------	---

Tabel 2.4 Review Literatur 4 [26]

Riview Literatur Keempat:	
Judul Penelitian	Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi
Penulis	Diana
Tahun Penerbitan	2015
Persamaan dan Perbedaan	Persamaan: Membahas tentang metode Servqual. Perbedaan: -

Tabel 2.5 Review Literatur 5 [27]

Riview Literatur Kelima:	
Judul Penelitian	Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web dalam Rangka Mendukung Evaluasi Kinerja Akademik dan Dosen di Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Ibrahimy
Penulis	Ahmad Homaiddi, Atika Lina
Tahun Penerbitan	2019
Persamaan dan Perbedaan	Persamaan: Membahas tentang pembuatan Sistem menggunakan metode Waterfall. Perbedaan: -