

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Instansi

1. Identitas Sekolah

Nama Sekolah	: SMP Pasundan 12 Bandung
NPSN	: 20219516
Jenjang Pendidikan	: SMP (Sekolah Menengah Pertama)
Status Sekolah	: Swasta
Alamat Sekolah	: Jl. Sarirasa No. 130/04
RT / RW	: 04/04
Kode Pos	: 40151
Kelurahan	: Sarijadi
Kecamatan	: Sukasari
Kabupaten / Kota	: Bandung
Provinsi	: Jawa Barat
Negara	: Indonesia
Posisi Geografis	: Lintang : -6.8797, Bujur : 107,5768

2. Data Pelengkap

SK Pendirian Sekolah	: 083/SK – YPDMP/IX/1986
Tanggal SK Pendirian	: 19/09/1986
Status Kepemilikan	: Yayasan Pasundan
SK Izin Operasional	: 588/102.4/R.86
Tanggal SK Izin Operasional	: 17/05/1986
Kebutuhan Khusus Dilayani	: -
Nama Wajib Pajak	: BEND BOS SMP PASUNDAN 12
NPWP	: -

3. Kontak Sekolah

Nomor Telepon	: -
Nomor Fax	: -

Email : smppasundan12bdg@gmail.com
 Website : <https://www.smppasundan12bdg.sch.id>

4. Data Periodik

Waktu Penyelenggaraan : Double Shift / 6 Hari
 Menerima BOS : Ya
 Sertifikasi ISO : Belum bersertifikat
 Sumber Listrik : PLN
 Daya listrik : 3300
 Akses Internet : Telkom Speedy

5. Data Lainnya

Kepala Sekolah : Zainal Hakim, SE., S.Pd.
 Operator Sekolah : Tris Siti Hasanah
 Akreditasi : A (Unggul)

2.1.1. Logo SMP Pasundan 12 Bandung



Gambar 2.1 Logo SMP Pasundan 12 Bandung

Logo SMP Pasundan 12 Bandung memiliki makna sebagai berikut :

1. Bentuk perisai segi lima warna biru mengandung makna Pancasila dan Agama islam sebagai asas Paguyuban Pasundan.
2. Bentuk bulat/lingkaran berwarna kuning emas mengandung makna tekad yang bulat, kokoh dan kuat pendirian dalam mewujudkan tujuan dan mengikat erat segala isi, maksud dan nilai-nilai yang terkandung di

dalamnya sebagai satu ketentuan yang terwujud dalam Luhung Elmuna, Pengkuh Agamana, Jembar Budayana.

3. Kujang bermata lima warna kuning emas mengandung makna senjata pusaka Sunda yang menggambarkan kekuatan dan keberanian guna melindungi hak dan kebenaran yang menjadi tugas kehidupan. Tegak lurus ke langit menunjukkan ajaran Tauhid Islam sebagai sumber dari muara pengabdian.
4. Padi yang terurai ke kiri dan ke kanan warna kuning, mengandung makna kesuburan tanah Sunda sekaligus simbol Ki Sunda yang makin berisi makin merunduk berjumlah 20 (dua puluh) untaian kiri, 7 (tujuh) untaian tengah, dan 13 (tiga belas) untaian kanan, menggambarkan lahirnya Paguyuban Pasundan pada tanggal 20 Juli 1913.
5. Tiga buah gunung bersambung mengandung makna Sumber Daya Alam (SDA), Sumber Daya Kehidupan, dan Sumber Daya Pengabdian. Warna hitam mengandung makna kekuatan, kepatuhan, percaya diri akan kebenaran dan keadilan.
6. Tiga gelombang air mengandung makna mudah menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta tetap berpegang teguh kepada Pancasila, Agama Islam dan Ajen Budaya Sunda.
7. Warna hijau muda mengandung makna kesuburan, kemakmuran, dan kebesaran Sunda Sawawa, yang membuat harmonisnya kehidupan.

2.1.2. Sejarah SMP Pasundan 12 Bandung

SMP Pasundan 12 Bandung merupakan salah satu unit pendidikan di lingkungan Yayasan Pendidikan Dasar Dan Menengah (YPDM) Pasundan. SMP Pasundan 12 Bandung terletak di jalan Sarirasa No. 130/04 Sarijadi Bandung 40151. Sekolah ini didirikan sejak 6 Juni 1984.

Sejak berdiri tanggal 6 Juni 1984 silam, sekolah ini belum memiliki tanah dan bangunan sendiri (berstatus numpang). Ketika Sekolah Dasar Percontohan Negeri (SDPN) akan direlokasi di lokasi yang sekarang ditempati oleh SD Sarijadi 6, SMP Pasundan 12, dan SMA Pasundan 5, maka semakin lengkaplah tekanan

terhadap civitas akademika SMP Pasundan 12 Bandung. Hal tersebut dianggap sebagai tekanan karena civitas akademika SMP Pasundan 12 Bandung saat ini masih menempati tanah dan bangunan dengan status numpang.

Civitas akademika SMP Pasundan 12 Bandung bekerja sebagai satu sistem agar eksistensi SMP Pasundan 12 Bandung (YPDM Pasundan) tetap terjaga. Bekerja secara sinergis dan simultan agar harga diri sekolah (YPDM Pasundan) tetap terpelihara. Usaha yang dilakukan diantaranya adalah SMP Pasundan 12 Bandung harus memiliki tanah dan bangunan sendiri sehingga dapat leluasa dalam menjalankan aktivitas sebagai lembaga yang mandiri di bawah Yayasan Pendidikan Dasar dan Menengah (YPDM) Pasundan.

2.1.3. Visi dan Misi SMP Pasundan 12 Bandung

A. Visi SMP SMP Pasundan 12 Bandung

Membangun peserta didik Berakhlakul karimah, yang Cinta Alqur'an, Berbudaya dan Berkompetensi Global.

B. Misi

1. Cinta Al-Qur'an, bercirikan :

1. Taat beribadah
2. Sidik
3. Amanah
4. Tabligh
5. Fatonah

2. Berbudaya, bercirikan :

1. Mandiri
2. Berkebhinekaan Global 6
3. Bergotong royong
4. Cinta seni, budaya adat dan istiadat sunda
5. Pantang menyerah

3. Berkompetensi Global, bercirikan :

1. Terampil IPTEK
2. Menguasai bahasa asing
3. Memiliki life skill

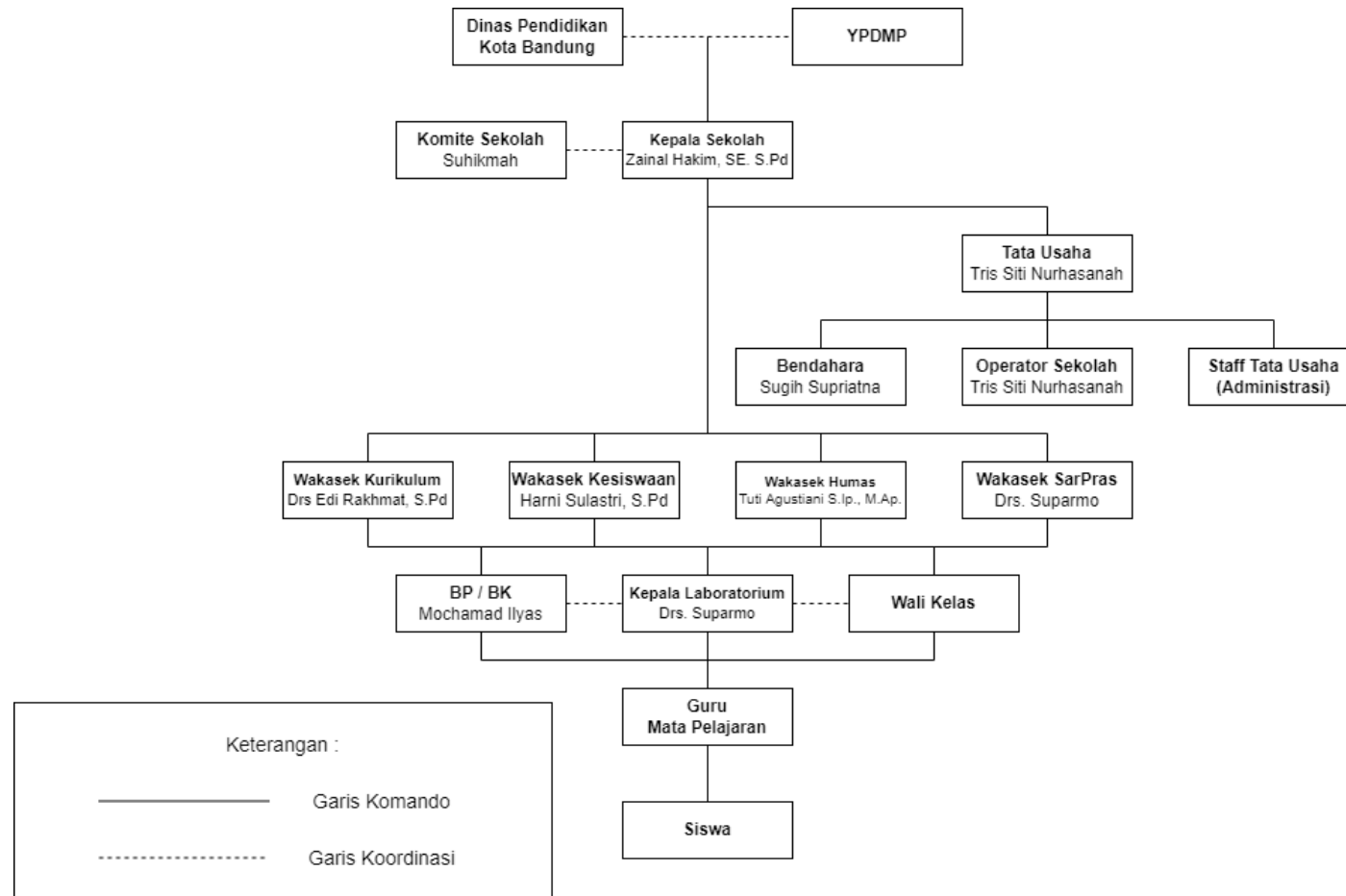
MOTTO :

“SEKOLAH BERBASIS TAHFIDZ DAN IT”

C. TUJUAN SMP Pasundan 12

1. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME melalui penanaman budi pekerti dan program kegiatan keagamaan
2. Mewujudkan pengembangan Kurikulum yang meliputi 8 standar pendidikan
3. Mewujudkan pelaksanaan pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan dengan pendekatan scientific
4. Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik
5. Meningkatkan sikap kejujuran, disiplin, peduli, santun, percaya diri, dalam berinteraksi dengan lingkungan sosial dan alam
6. Mewujudkan pembelajaran dan pengembangan diri yang terintegrasi dengan Pendidikan Lingkungan Hidup dan P4GN (Pencegahan, Pemberantasan, Penyalahgunaan dan Peredaran Gelap Narkoba)
7. Mewujudkan karakter warga sekolah yang berbudi pekerti luhur, bersih dari narkoba dan peduli terhadap kelestarian fungsi lingkungan
8. Mewujudkan kondisi lingkungan sekolah yang bersih, asri dan nyaman untuk mencegah pencemaran dan kerusakan lingkungan

2.1.4. Struktur Organisasi SMP Pasundan 12 Bandung



Gambar 2.2 Struktur Organisasi SMP Pasundan 12 Bandung

2.1.5. Deskripsi Tugas

Tugas Kepala Sekolah

A. Tugas Manajerial

1. Menyusun perencanaan sekolah
2. Mengelola program pembelajaran
3. Mengelola kesiswaan
4. Mengelola sarana dan prasarana
5. Mengelola personal sekolah
6. Mengelola keuangan sekolah
7. Mengelola hubungan sekolah dan masyarakat
8. Mengelola administrasi sekolah
9. Mengelola sistem informasi sekolah
10. Mengevaluasi program sekolah
11. Memimpin sekolah

B. Tugas Supervisi

1. Merencanakan program supervisi
2. Melaksanakan program supervisi
3. Menindaklanjuti program supervisi

C. Tugas Kewirausahaan

1. Sebagai pengurus sumber-sumber daya proses belajar mengajar.
2. Sebagai pelaksana perilaku wirausaha di kalangan warga sekolah

Tugas Operator Sekolah

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam :

1. Melakukan Entry (Memasukkan) Data
2. Melakukan Validasi Data
3. Pembaruan (Update) Data Sekolah
4. Penyetaraan Data Sekolah Dengan Server
5. Melakukan Pengarsipan Data Sekolah
6. Membantu Pekerjaan Pihak Lain Dalam Sekolah

I. Tugas Wakil Kepala Sekolah

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam:

1. Menyusun perencanaan, membuat program kegiatan dan program pelaksanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Ketenagaan
5. Pengkoordinasian
6. Pengawasan
7. Penilaian
8. Identifikasi dan pengumpulan data
9. Mewakili Kepala Sekolah untuk menghadiri rapat khususnya yang berkaitan dengan masalah pendidikan
10. Membuat laporan secara berkala

II. Tugas Wakil Bidang Kurikulum

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam:

1. Menyusun program pengajaran
2. Menyusun dan menjabarkan kalender pendidikan
3. Menyusun pembagian tugas guru dan jadwal pelajaran
4. Menyusun jadwal evaluasi belajar dan pelaksanaan ujian akhir
5. Menerapkan kriteria persyaratan kenaikan kelas dan ketamatan
6. Mengatur jadwal penerimaan rapor dan STTB
7. Mengkoordinasikan, menyusun dan mengarahkan penyusunan kelengkapan mengajar
8. Mengatur pelaksanaan program perbaikan dan pengayaan
9. Mengatur pengembangan MGMP/MGBP dan koordinator mata pelajaran
10. Melakukan supervisi administrasi akademis
11. Melakukan pengarsipan program kurikulum
12. Penyusunan laporan secara berkala

III. Tugas Wakil Bidang Kesiswaan

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam:

1. Menyusun program pembinaan kesiswaan (OSIS), meliputi: Kepramukaan, PMR, KIR, UKS, PKS, Paskibraka, pesantren kilat
2. Melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan kesiswaan/OSIS dalam rangka menegakkan disiplin dan tata tertib sekolah serta pemilihan pengurus OSIS
3. Membina pengurus OSIS dalam berorganisasi
4. Menyusun jadwal dan pembinaan serta secara berkala dan insidental
5. Membina dan melaksanakan koordinasi 9 K
6. Melaksanakan pemilihan calon siswa berprestasi dan penerima beasiswa
7. Mengadakan pemilihan siswa untuk mewakili sekolah dalam kegiatan di luar sekolah
8. Mengatur mutasi siswa
9. Menyusun dan membuat kepanitiaan Penerimaan Siswa Baru dan pelaksanaan MOS
10. Menyusun dan membuat jadwal kegiatan akhir tahun sekolah
11. Menyelenggarakan cerdas cermat dan olah raga prestasi
12. Membuat laporan kegiatan kesiswaan secara berkala

IV. Tugas Wakil Bidang Sarana dan Prasarana

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam :

1. Menyusun program pengadaan sarana dan prasarana
2. Mengkoordinasikan penggunaan sarana prasarana
3. Pengelolaan pembiayaan alat-alat pengajaran
4. Mengelola perawatan dan perbaikan sarana prasarana
5. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan data sekolah keseluruhan
6. Melaksanakan pembukuan sarana dan prasarana
7. Menyusun laporan secara berkala

V. Tugas Wakil Bidang Humas

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam:

1. Mengatur dan menyelenggarakan hubungan sekolah dengan dewan sekolah
2. Membina hubungan antara sekolah dengan wali murid
3. Membina pengembangan antar sekolah dengan lembaga pemerintah, dunia usaha, dan lembaga sosial lainnya
4. Membuat dan menyusun program semua kebutuhan sekolah
5. Koordinasi dengan semua staf untuk kelancaran kegiatan sekolah
6. Menciptakan hubungan yang kondusif diantara warga sekolah
7. Melakukan koordinasi dengan semua staf dan bertanggung jawab untuk mewujudkan 9 K
8. Menyusun program kegiatan bakti sosial, karya wisata, dan pameran hasil pendidikan (gebyar pendidikan)
9. Mewakili Kepala Sekolah apabila berhalangan untuk menghadiri rapat masalah-masalah yang bersifat umum
10. Menyusun laporan secara berkala

VI. Tugas Koordinator Tata Usaha:

Bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam kegiatan:

1. Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
2. Pengelolaan dan pengarsipan surat-surat masuk dan keluar
3. Pengurusan administrasi sekolah
4. Pembinaan dan pengembangan kariir pegawai tata usaha sekolah
5. Penyusunan administrasi sekolah meliputi kesiswaan dan ketenagaan
6. Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah secara keseluruhan
7. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 9 K
8. Penyusunan laporan pelaksanaan secara berkala

VII. Tugas dan Fungsi Walikelas

Membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam:

1. Pengelolaan Kelas

a. Tugas Pokok meliputi:

1. Mewakili orang tua dan kepala sekolah dalam lingkungan pendidikan
2. Meningkatkan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa
3. Membantu pengembangan keterampilan anak didik
4. Membantu pengembangan kecerdasan anak didik
5. Mempertinggi budi pekerti dan kepribadian anak didik

b. Keadaan Anak Didik

1. Mengetahui jumlah anak didik
2. Mengetahui jumlah anak didik putra (Pa)
3. Mengetahui jumlah anak didik putri (Pi)
4. Mengetahui nama-nama anak didik
5. Mengetahui identitas lain dari anak didik
6. Mengetahui kehadiran anak didik setiap hari
7. Mengetahui masalah-masalah yang dihadapi anak didik (tentang pelajaran, status social/ekonomi, dan lain-lain).

c. Melakukan Penilaian

1. Tingkah laku anak didik sehari-hari di sekolah
2. Kerajinan, ketekunan, dan kesantunan
3. Kepribadian/tatib
4. Dan lain-lain

d. Mengambil Tindakan Bila Dianggap Perlu

1. Pemberitahuan, pembinaan, dan pengarahan
2. Peringatan secara lesan
3. Peringatan khusus yang terkait dengan BP/Kepala Sekolah

e. Langkah Tindak Lanjut

1. Memperhatikan buku nilai rapor anak didik
2. Memperhatikan keberhasilan/kenaikan anak didik
3. Memperhatikan kesehatan dan kesejahteraan anak didik
4. Memperhatikan dan membina suasana kekeluargaan

2. Penyelenggaraan Administrasi Kelas meliputi

1. Denah tempat duduk anak didik
2. Papan absensi anak didik
3. Daftar Pelajaran
4. Daftar Piket
5. Buku Absensi
6. Buku Jurnal kelas
7. Tata tertib kelas

3. Penyusunan dan pembuatan statistic bulanan anak didik

4. Pengisian DKN dan Daftar Kelas

5. Pembuatan catatan khusus tentang anak didik

6. Pencatatan mutasi anak didik

7. Pengisian buku laporan penilaian hasil belajar

8. Pembagian buku laporan penilaian hasil belajar

VIII. Tugas dan Fungsi Guru Pembimbing (BP/BK)

Membantu Kepala Sekolah dalam kegiatan:

1. Penyusunan dan pelaksanaan program bimbingan dan konseling
2. Koordinasi dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang dihadapi anak didik tentang kesulitan belajar
3. Memberikan layanan dan bimbingan kepada anak didik agar lebih berprestasi dalam kegiatan belajar
4. Memberikan saran dan pertimbangan kepada anak didik dalam memperoleh gambaran tentang lanjutan pendidikan dan lapangan pekerjaan yang sesuai

5. Mengadakan penilaian pelaksanaan bimbingan dan konseling
6. Menyusun statistic hasil penilaian bimbingan dan konseling
7. Melaksanakan kegiatan analisis hasil evaluasi belajar
8. Menyusun dan melaksanakan program tindak lanjut bimbingan dan konseling
9. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan bimbingan dan koseling.

IX. Pustakawan Sekolah

Membantu Kepala sekolah dalam kegiatan:

1. Perencanaan pengadaan buku/bahan pustaka/media elektronika
2. Pelayanan perpustakaan
3. Perencanaan pengembangan perpustakaan
4. Pemeliharaan dan perbaikan buku-buku/bahan pustaka/media elektronika
5. Inventarisasi dan pengadministrasian
6. Penyimpanan buku/bahan pustaka, dan media elektronika
7. Menyusun tata tertib perpustakaan
8. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan perpustakaan secara berkala

X. Laboran

Membantu Kepala Sekolah dalam kegiatan:

1. Perencanaan pengadaan alat dan bahan laboratorium
2. Menyusun jadwal dan tata tertib penggunaan laboratorium
3. Mengatur penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan alat-alat laboratorium
4. Membuat dan menyusun daftar alat-alat laboratorium
5. Inventarisasi dan pengadministrasian alat-alat laboratorium
6. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan laboratorium secara berkala

XII. Tugas Pokok dan Fungsi Guru

Bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah dalam melaksanakan KBM, meliputi:

1. Membuat kelengkapan mengajar dengan baik dan lengkap
2. Melaksanakan kegiatan pembelajaran

3. Melaksanakan kegiatan penilaian proses belajar, ulangan harian, ulangan umum, dan ujian akhir
4. Melaksanakan analisis hasil ulangan harian
5. Menyusun dan melaksanakan program perbaikan dan pengayaan
6. Mengisi daftar nilai anak didik
7. Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan), kepada guru lain dalam proses pembelajaran
8. Membuat alat pelajaran/alat peraga
9. Menumbuh kembangkan sikap menghargai karya seni
10. Mengikuti kegiatan pengembangan dan pemasyarakatan kurikulum
11. Melaksanakan tugas tertentu di sekolah
12. Mengadakan pengembangan program pembelajaran
13. Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar anak didik
14. Mengisi dan meneliti daftar hadir sebelum memulai pelajaran
15. Mengatur kebersihan ruang kelas dan sekitarnya
16. Mengumpulkan dan menghitung angka kredit untuk kenaikan pangkat

XIII. Tugas Guru Piket/Jaga:

1. Meningkatkan pelaksanaan 9 K (keamanan, kebersihan, ketertiban, keindahan, kekeluargaan, kerindangan, kesehatan, keteladanan, dan keterbukaan)
2. Mengadakan pendataan dan mengisi buku piket
3. Menertibkan kelas-kelas yang kosong dengan jalan menginval
4. Pada jam ke 2 harus berusaha menghubungi orang tua siswa yang tidak masuk tanpa keterangan melalui telepon, atau mengunjungi ke rumah bagi yang tidak memiliki telepon
5. Mencatat: guru dan siswa yang terlambat, guru dan siswa yang pulang belum waktunya, kelas yang pulang sebelum waktunya, kejadian-kejadian penting dan berusaha untuk menyelesaikan

6. Mengawasi siswa sewaktu berada diluar kelas karena istirahat, dan keliling kelas sambil mengingatkan siswa untuk beristirahat bagi siswa yang masih berada di dalam kelas
7. Petugas piket harus hadir paling sedikit 5 menit sebelum bel masuk.
8. Melaporkan kasus-kasus yang bersifat khusus kepada wali kelas atau guru pembimbing
9. Mengawasi berlakunya tata tertib sekolah

XIV.KODE ETIK PENDIDIK

1. Beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Setia kepada Pancasila, UUD 1945, dan negara
3. Menjunjung tinggi harkat dan martabat peserta didik
4. Berbakti kepada peserta didik dalam membantu mereka mengembangkan diri
5. Bersikap ilmiah dan menjunjung tinggi pengetahuan, ilmu, teknologi, dan seni sebagai wahana dalam pengembangan peserta didik
6. Lebih mengutamakan tugas pokok dan atau tugas negara lainnya daripada tugas sampingan
7. Bertanggung jawab, jujur, berprestasi, dan akuntabel dalam bekerja
8. Dalam bekerja berpegang teguh kepada kebudayaan nasional dan ilmu pendidikan
9. Menjadi teladan dalam berperilaku
10. Berprakarsa
11. Memiliki sifat kepemimpinan

12. Menciptakan suasana belajar atau studi yang kondusif
13. Memelihara keharmonisan pergaulan dan komunikasi serta bekerja sama dengan baik dalam pendidikan
14. Mengadakan kerja sama dengan orang tua siswa dan tokoh-tokoh masyarakat
15. Taat kepada peraturan perundang-undangan dan kedinasan
16. Mengembangkan profesi secara kontinu
17. Secara bersama-sama memelihara dan meningkatkan mutu organisasi profesi

2.2. Landasan Teori

Berikut merupakan landasan teori yang dipakai dalam penelitian.

2.2.1. State Of The Art

Tabel 2.1 Review Literatur Pertama

Judul	Usaha peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ukrida dengan metode <i>Servqual</i> dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)
Author dan Tahun	Meriastuti Ginting, Deasy Indriyani Halim, 2012
Metode	<i>Servqual</i> dan <i>Quality Function Deployment</i>
Tujuan	Mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Ukrida dan menentukan tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Ukrida
Hasil	Dimensi tangible dan kehandalan memiliki kesenjangan terbesar dan variabel yang perlu ditingkatkan tergantung pada variable lainnya seperti jumlah loker dan fasilitas <i>internet (multimedia)</i> .

Tabel 2.2 Review Literatur Kedua

Judul	Analisis kualitas pelayanan PT Jasa Raharja dengan metode <i>Servqual</i>
Author dan Tahun	Enny Noegraheni Hindarwati, Anintia Jayasari, 2014
Metode	Servqual
Tujuan	Untuk meningkatkan citra perusahaan asuransi Jasa Raharja dilakukan dengan mencari tahu gambaran kepuasan korban kecelakaan terhadap pelayanan perusahaan asuransi Jasa Raharja
Hasil	Diperoleh hasil kesenjangan antara persepsi dengan harapan jasa dengan nilai sebesar -0,0284, sehingga jasa harus ditingkatkan

Tabel 2.3 Review Literatur Ketiga

Judul	Analisis kualitas layanan dengan metode <i>Servqual</i> dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya
Author dan Tahun	Erlina Purnamawati, 2012
Metode	<i>Servqual</i> dan <i>Analytic Hierarchy Process</i>
Tujuan	Untuk mengetahui indikator kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya dan mengetahui tingkat segmentasi pelanggan dengan menggunakan metode <i>Servqual</i> dan <i>Analytic Hierarchy Process</i>
Hasil	Dari hasil analisis <i>Servqual</i> terbobot diketahui indikator yang harus ditingkatkan kualitas layanannya adalah <i>Lay Out</i> / tata letak ruangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Luas ruangan yang memadai, Jumlah loket yang tersedia, Fasilitas ruang tunggu yang nyaman,

	Keramahan. Kesopanan, dan rasa bersahabat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pelanggan, Karyawan dapat mengenali pelanggan dengan baik, Karyawan dapat memahami dan mengantisipasi kebutuhan khusus pelanggan
--	---

Tabel 2.4 Review Literatur Keempat

Judul	Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi dosen menggunakan metode <i>servqual</i>
Author dan Tahun	Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, 2018
Metode	<i>Servqual</i>
Tujuan	Untuk mengetahui kinerja SID melalui kepuasan pengguna
Hasil	Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Dosen kurang puas

Tabel 2.5 Review Literatur Kelima

Judul	Analisis kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan integrasi metode <i>Servqual</i> dan QFD
Author dan Tahun	Deny Wibisono, 2018
Metode	<i>Servqual</i> dan <i>Quality Function Deployment</i>
Tujuan	Untuk membantu pihak manajemen sekolah dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, mengarahkan upaya-upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang lemah.
Hasil	Didapatkan sebanyak 11 atribut pelayanan pendidikan yang harus diperbaiki dari 32 atribut pelayanan pendidikan yang ada dengan dua atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu guru membantu siswa memilih jurusan perguruan

	tinggi yang sesuai dengan bakat dan minat siswa dan adanya pelatihan dalam menghadapi seleksi penerimaan mahasiswa baru.
--	--

2.2.2. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kumpulan komponen dan elemen yang saling berhubungan satu sama lain, yang membentuk sebuah kesatuan yang memiliki tujuan berupa pengolahan data yang diperoleh dari elemen elemen tersebut. Sistem informasi juga bisa berarti sebuah sistem yang dipakai di suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dan kegiatan strategi organisasi tersebut dan menyediakan pihak dari luar organisasi dengan laporan yang diperlukan sebagai hasil dari sistem informasi. [1]

2.2.3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik, yaitu yaitu *intangibile* (tidak berwujud), *heterogeneous* (memiliki banyak ragam) dan *inseparatable* (tidak dapat dipisah/dibagi). [2] Pengertian lain dari kualitas layanan yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen beserta ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. [3]

2.2.4. *Customer Relationship Management*

Customer Relationship Management merupakan sebuah strategi yang digunakan dalam mempelajari kebutuhan pelanggan dan memahami perilakunya untuk membangun relasi yang lebih kuat dengan pelanggan dan juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. *Customer Relationship Management* juga dapat berarti usaha menarik dan mempertahankan pelanggan melalui peningkatan hubungan diantara perusahaan dengan pelanggan [4]

Terdapat tiga jenis CRM, *Operational CRM* membahas tentang proses bisnis yang berjalan pada suatu organisasi, *Analytical CRM* membahas mengenai data yang dimiliki organisasi, dan *Collaborative CRM* membahas tentang interaksi antar perusahaan dengan pengguna. [5]

2.2.5. *Service Quality (Servqual)*

Metode *Service Quality (Servqual)* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang memiliki sifat tidak berwujud. Servqual diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). Metode Servqual menggunakan pendekatan *user-based approach* yang berarti menggunakan kuesioner dalam mengukur kualitas jasa secara kuantitatif. Service quality dibagi kedalam lima hal utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*

- *Reliability* yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janjinya kepada pelanggan
- *Responsiveness* yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan secara cepat dan tepat
- *Assurance* yaitu kemampuan penyedia layanan dalam ramah kepada pelanggan
- *Empathy* yaitu kemampuan dalam menyimpan perhatian kepada pelanggan
- *Tangibles* yaitu kemampuan penyedia layanan dalam membuat pelanggan senang berkat tampilan dan fasilitas fisik yang dimiliki [2]

Berikut merupakan tahapan-tahapan dalam penggunaan metode Servqual :

1. Diajukan kuesioner kepada pelanggan mengenai kenyataan dan harapan dari suatu layanan. (Kenyataan merupakan gambaran tentang keadaan layanan yang sedang terjadi, sementara harapan merupakan gambaran dari pelanggan mengenai kondisi layanan yang seharusnya)

2. Masing masing pertanyaan bisa masuk kedalam salah satu dimensi kualitas layanan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam perhitungan metode *Servqual*, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.
3. Setelah respon terkumpul, hitung jumlah rata rata (*mean*) dari jumlah jawaban pada kuesioner kenyataan dan kuesioner harapan menggunakan rumus berikut :

Rumus persepsi :

$$X_{PS} = \frac{\sum(P_i)}{n}$$

XPS = rata rata

Pi = bobot

n = jumlah responden

Rumus harapan :

$$X_{ES} = \frac{\sum(E_i)}{n}$$

XES = rata rata

Ei = bobot

n = jumlah responden

4. Setelah skor total terhitung, lakukan penghitungan selisih (*gap*)

$$Q = P - E$$

Q = Nilai *gap* kualitas pelayanan

P = Nilai kenyataan

E = Nilai harapan

5. Jika nilai *gap* menunjukkan angka positif maka suatu layanan tidak usah diperbaiki, cukup dipertahankan saja kualitasnya. Tetapi jika nilai *gap* menunjukkan angka negatif, maka suatu layanan harus diperbaiki

2.2.6. Kuesioner

Kuesioner merupakan media bagi para pelanggan dalam menyalurkan apa yang baik atau tidak baik pada suatu hal, dalam kasus ini kualitas layanan. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan metode survei untuk memperoleh opini dari responden dan dapat digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi pribadi. [6]

2.2.7. Skala *Likert*

Skala *Likert* merupakan sebuah tabel yang berisi tentang skala pengukuran suatu data kuantitatif yang didapatkan dari hasil pengolahan kuesioner saat melakukan survey tertentu. Skala *Likert* merupakan teknik *self report* bagi pengukuran sikap dimana subyek diminta untuk mengindikasikan tingkat kepuasan mereka terhadap masing masing pernyataan. [7]

2.2.8. *Business Process Model and Notation (BPMN)*

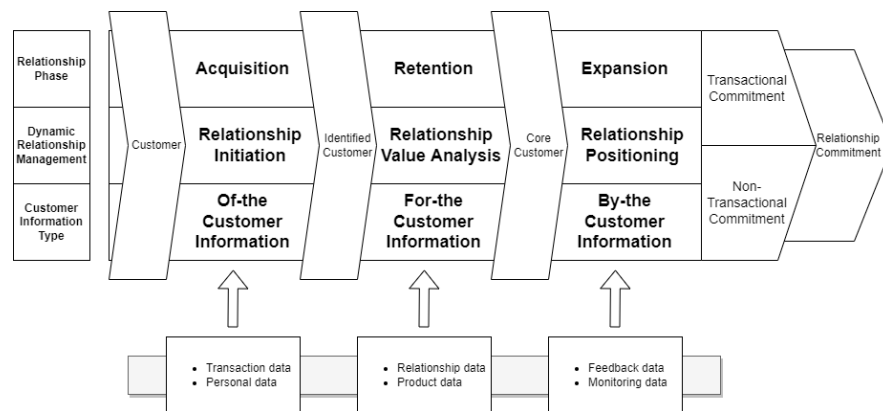
BPMN merupakan sebuah notasi yang menggambarkan logika dari sebuah proses bisnis yang sedang berjalan, BPMN berisi urutan proses dan pesan antara pelaku dalam kegiatan yang berbeda. [18] BPMN juga berarti alat untuk memodelkan diagram proses bisnis yang berfungsi untuk membuat model grafis dari operasi-operasi yang terdapat pada suatu proses bisnis. [8]

2.2.9. *Framework Of Dynamic CRM*

Untuk menetapkan fitur CRM secara tepat diperlukan framework sebagai acuan. CH Park & YG Kim mengusulkan sebuah CRM *Framework* yang dinamakan “*A framework of Dynamic CRM*”. *Framework* ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan / penerapan CRM. Substantif terpentingnya adalah informasi yang didapat dari customer sehingga diperoleh outputnya yang berupa *Relationship Commitment*.

Informasi yang menjadi fokus perhatian adalah sebagai berikut: 1. Informasi mengenai pelanggan 2. Informasi untuk pelanggan 3. Informasi oleh pelanggan.

Didasari dari ketiganya diatas jelas informasi amat penting untuk mewujudkan *Customer Relation Management* (CRM) bagi Organisasi untuk melakukan persaingan, dengan melakukan pengolahan informasi tersebut akan didapat customer behavior, karena customer behavior pada saat ini lebih cenderung menginginkan bagaimana mereka merasa diperhatikan, dilayani serta ketanggapan dari Organisasi sebagai penyedia layanan kepada mereka dan biasanya kecenderungan tersebut tidak melihat jumlah harga yang mereka keluarkan lagi. Dengan semakin meningkatnya pelayanan terhadap customer suatu organisasi seharusnya harus sudah dapat memisahkan seperti yang penulis bahas diawal yang mana fasilitas dan yang mana suatu pelayanan. [9]



Gambar 2.3 Framework Of Dynamic CRM

Berikut merupakan penjelasan masing masing tahap *Framework of Dynamic CRM*:

1. *Acquisition*

Tahap ini merupakan proses organisasi dalam mendapatkan pelanggan baru.

2. *Retention*

Di tahap ini, organisasi melakukan sebuah strategi untuk mempertahankan pelanggannya dengan cara peningkatan pelayanan.

3. *Expansion*

Tahap ini merupakan layanan yang diberikan organisasi kepada pelanggan untuk menjadikan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan

yang telah ada dengan cara mendengar keinginan pelanggan dan melayani pelanggan dengan baik agar terciptanya customer yang loyal terhadap organisasi.

4. *Relationship Initiation*

Pada tahap ini, organisasi melakukan pendataan terhadap pelanggan (*of-the-customer*), biasanya dengan pendaftaran keanggotaan. Setelah mendata pelanggan, organisasi dapat menyimpulkan informasi tentang penawaran apa yang tepat bagi pelanggan tersebut (*for-the-customer*). Setelah periode tertentu pelanggan merasa puas dengan apa yang ditawarkan oleh organisasi, maka hubungan dengan pelanggan bisa meningkat menjadi *core customer*. Pada tahap ini organisasi dapat melanjutkan fase berikutnya yaitu CRM. Pada fase ini terjadi interaksi dua arah antara pelanggan dan organisasi. Pelanggan akan mengatakan apa yang dibutuhkan secara spesifik (*by-the-customer*). Hal seperti ini membuka kesempatan bagi instansi untuk menawarkan produk atau layanan baru pada pelanggan, sehingga bisa meningkatkan proses bisnis dan memuaskan *core customer*.

5. *Relationship Value Analysis*

Agar CRM lebih efektif, sebaiknya setiap hubungan pelanggan dianalisis dari kedua sudut pandang baik pelanggan atau organisasi. Ada dua dimensi dalam menentukan nilai dari setiap hubungan yaitu nilai pelanggan dari sudut pandang dan hak pelanggan dari sudut pandang organisasi. Pada fase ini terjadi hubungan secara psikologis antara pelanggan dengan organisasi. Biasanya ini terjadi dengan pemberian diskon pada pelanggan saat melakukan pembelian dalam jumlah besar, secara tidak langsung loyalitas pelanggan meningkat. *Customer value* adalah kumpulan dari benefit relationship yang menguntungkan secara ekonomi dan psikologis.

6. *Relationship Positioning*

Membangun hubungan yang saling menguntungkan sangat penting untuk menjaga hubungan jangka panjang antara pelanggan dan organisasi.

Dalam penerapan strategi membangun hubungan saling menguntungkan, organisasi memaksimalkan hak pelanggan secara otomatis akan meningkatkan nilai pelanggan. Selain itu agar tetap adil organisasi juga harus mengevaluasi hubungan dengan pelanggan dari sudut pandang benefit yang didapatkan. Jika hubungan seperti ini terus berlanjut maka antara customer dan organisasi akan terbentuk komitmen yang kuat baik *transactional* maupun *nontransactional* dan hubungan berkembang ke tahap *relationship commitment*.

7. *Of-the Customer Information*

Informasi mengenai data personal dan data transaksi pelanggan, juga bisa jadi sebagai *database marketing* dan target marketing yang digunakan oleh organisasi.

8. *For-the Customer Information*

Informasi mengenai produk, layanan, dan informasi perusahaan yang dianggap penting oleh pelanggan, bisa disalurkan melalui berbagai media komunikasi dalam bentuk seperti *direct mail*, *auto response system*, dan situs internet.

9. *By-the Customer Information*

Informasi *feedback* nontransaksional dari pelanggan yang meliputi komplain, usulan, klaim, kebutuhan pelanggan dan lain-lain, biasanya berbentuk data pelanggan yang diperluas karena informasi ini sangat membantu organisasi dalam berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, karena mengandung komplain, kebutuhan dan saran, informasi tipe ini dapat diaplikasikan untuk mengembangkan produk.

2.2.10. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. [23]

Dalam uji validitas, digunakan rumus berikut, yang bernama rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
$\sum xy$	= Jumlah perkalian antara variabel X dan variabel 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

2.2.11. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan atau konsistensi dari suatu instrumen. Pengujian ini bertujuan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsisten, stabil dan bisa diandalkan, sehingga bila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. [23]

Dalam uji reliabilitas, digunakan rumus berikut :

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

Keterangan :

r_{11}	= Reliabilitas yang dicari
n	= Jumlah item pertanyaan yang diuji
$\sum \sigma_t^2$	= Jumlah varians skor tiap – tiap item
σ_t^2	= Varians total

2.2.12. Entity Relationship Diagram

Entity Relationship Diagram (ERD) merupakan suatu model diagram yang berguna untuk menggambarkan data dalam bentuk entitas, atribut dan juga hubungan antar entitas. Entity Relationship Diagram juga berarti kumpulan cara untuk mendeskripsikan data-data atau objek-objek yang berasal dari dunia nyata yang disebut entitas (*entity*) serta hubungan (*relationship*) antar entitas dengan menggunakan notasi penghubung. Komponen-komponen ERD terdiri dari entitas, atribut dan relasi. [10]

2.2.13. Diagram Konteks (*Context Diagram*)

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan *level* tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh *input* ke sistem atau *output* dari sistem. DFD menggambarkan sistem yang sedang berjalan dan diusulkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik data. [11]

2.2.14. Data Flow Diagram (DFD)

DFD merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program. [12]

2.2.15. Web Browser

Web Browser merupakan sebuah aplikasi yang mampu membuka *webpage* yang ada di internet dan juga mampu membuka berkas *webpage* HTML yang tersimpan dalam komputer.

2.2.16. *Hypertext Markup Language (HTML)*

HTML adalah serangkaian kode program yang membangun sebuah halaman web. Sebuah file HTML berisi kumpulan informasi yang disimpan dalam *tag-tag* yang berguna dalam format sebuah informasi. [13]

2.2.17. *Hypertext Preprocessor (PHP)*

PHP merupakan bahasa pemrograman berbasis web yang memiliki kemampuan untuk memproses data secara dinamis. PHP merupakan sebuah bahasa pemrograman *server-side embedded script* yang berarti perintah dan sintaks yang dimasukan sepenuhnya dijalankan oleh *server* tetapi disertakan pada halaman HTML. [12]

2.2.18. *Cascading Style Sheet (CSS)*

CSS berfungsi untuk melakukan penyeragaman format terhadap elemen-elemen seperti tag yang sama dalam situs dan berguna dalam meningkatkan keluwesan dari tampilan sebuah halaman *web*. [13]

2.2.19. *JavaScript*

JavaScript merupakan kode yang dapat digunakan bersama dalam sebuah halaman HTML untuk membuat halaman *web* terlihat lebih dinamis. Terdapat pula beberapa fitur yang dapat membuat tampilan halaman *web* lebih menarik serta dapat juga membatasi aksi dari pengguna. [13]

2.2.20. *MySQL*

MySQL merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk pengolahan basis data yang seringkali digunakan untuk membangun basis data dari sebuah aplikasi yang menggunakan basis data. [14]

2.2.21. PHPMYAdmin

PHPMYAdmin merupakan aplikasi yang berguna dalam mengelola/manajemen database *MySQL* tanpa cara menetik secara manual. Halaman *PHPMYAdmin* berfungsi sebagai pengendali database *MySQL*. [14]

2.2.22. Blackbox Testing (Pengujian Blackbox)

Blackbox testing merupakan sebuah teknik pengujian perangkat lunak yang berfokus pada fungsionalitas pada suatu perangkat lunak. Cara kerja *blackbox testing* yaitu mengabaikan apa proses yang terjadi di sistem dan difokuskan pada keluaran saja. [15]

2.2.23. Beta Testing (Pengujian Beta)

Pengujian beta merupakan teknik pengujian yang dilakukan oleh calon pengguna aplikasi dimana memiliki mekanisme yaitu agar pengguna menjadi paham tentang aplikasi dibuat beserta fungsi fungsinya. Pengujian ini bertujuan untuk menemukan adanya *error* atau tidak pada aplikasi yang telah di buat. [24]