

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil Perusahaan**

PT Kereta Api Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai KAI atau 'Perusahaan' adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. KAI didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat dihadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000. Pemegang saham mayoritas Perseroan 100% milik Pemerintah Republik Indonesia. Training and Education Ir. H. Djuanda adalah satuan organisasi di lingkungan kantor pusat PT KAI (Persero) yang mempunyai tugas pokok yaitu merencanakan program, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan serta hasil Pendidikan dan pelatihan, memelihara fasilitas, menyusun standarisasi, kualitas dan sertifikasi/pengujian SDM sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta pembinaan *Training Center*(TC). Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan/grup usaha yakni KAI Services (2003), KAI Bandara (2006), KAI Commuter (2008), KAI Wisata (2009), KAI Logistik (2009), KAI Properti (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

##### **2.1.1 Sejarah Perusahaan**

KAI didirikan berdasarkan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, yang kemudian diperbaiki kembali dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01. TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No.

4 Tambahan No. 240/2000. Industri transportasi perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij membangun jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Setelah itu, tiga perusahaan lainnya ikut membangun jalur-jalur kereta api, baik di Jawa, maupun di luar Jawa. Ketiga perusahaan tersebut adalah Staatsspoorwegen (SS), Verenigde Spoorwegbedrijf, dan Deli Spoorwegen Maatschappij. Setelah Proklamasi Kemerdekaan tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambilalihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945, pada tanggal ini juga didirikan Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia (DKARI). Tanggal berdirinya DKARI kemudian ditetapkan sebagai Hari Kereta Api. Pada tanggal 25 Mei 1963, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963 untuk membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Selanjutnya, pada 15 September 1997, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, saat itu Perusahaan beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari Pemerintah. Pengelolaan perkeretaapian kembali memulai babak baru ketika PJKA berubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Sebagai perusahaan umum, Perumka memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meraih keuntungan dari produk dan jasa yang disediakan. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Pada tanggal 31 Juli 1995, Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950 dan dikembangkan menjadi Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek yang dioperasikan sejak tanggal 24 September 1997. Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api

Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Dengan demikian, namanya berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Kereta Api, disingkat PT Kereta Api (Persero) atau PT KA. Dengan status barunya, Perusahaan beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, Pemerintah menyediakan dana Public Service Obligation (PSO). Berdasarkan surat persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-AH.01-16788 tanggal 5 Oktober 2009, Direksi PT Kereta Api (Persero) mengeluarkan Instruksi Direksi No. 16/ OT.203/ KA-2010 mengenai perubahan nama PT Kereta Api (Persero) menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI terhitung tanggal 11 Mei 2010.

### 2.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

#### 2.1.1.1 Bentuk

Terinspirasi dari bentuk REL KERETA yang digambarkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, KAI diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik yang terintegrasi, terpercaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang sampai Merauke.

Dengan menggunakan typeface italic yang dinamis dan di modifikasi pada huruf A menggambarkan karakter KAI yaitu progresif, berfikiran terbuka, dan terpercaya.

Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan.

#### **2.1.1.2 Warna**

Perpaduan antara warna biru tua yang menunjang stabilitas, profesionalisme, amanah dan kepercayaan diri, yang ditambah dengan aksen warna oranye, yang menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan dan kebahagiaan.

#### **2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

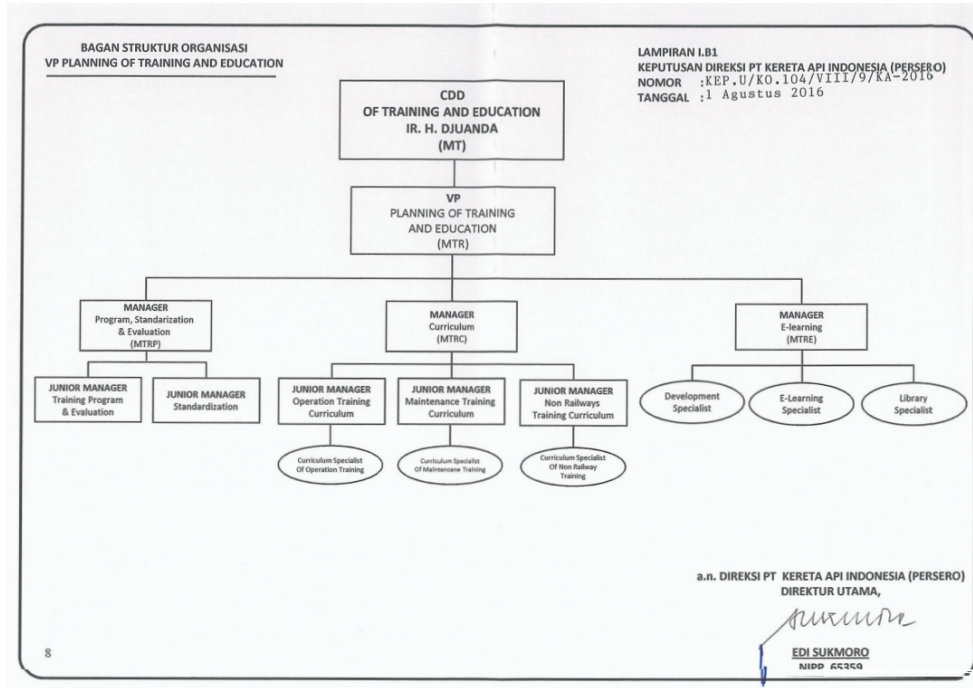
##### **2.1.1.3 Visi**

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia.

##### **2.1.1.4 Misi**

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infastruktur, dan teknologi.
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastuktur – infrastruktur penting terkait transportasi.

#### **2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan**



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

### 2.1.5 Struktur Jobdesk

*Corporate Deputy Director Training and Education* Ir. H. Djuanda (MT) mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab merencanakan program, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan dan hasil Pendidikan dan pelatihan, memelihara fasilitas, Menyusun standarisasi, kualitas dan sertifikasi/pengujian SDM sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta pembinaan terhadap *Training Center*.

Dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawabnya, *Corporate Deputy Director of Training and Education* Ir. H. Djuanda (MT) dibantu oleh :

#### a. Vice President Planning of Training and Education (MTR)

Mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab merencanakan dan Menyusun kebutuhan diklat; merancang pedoman dan standarisasi penyelenggaraan diklat termasuk Tools Evaluasi, laporan evaluasi Siswa dan Trainer, mengevaluasi pelaksanaan Diklat; mengkoordinasikan penyusunan dan evaluasi kurikulum/materi serta silabus sesuai kebutuhan diklat berikut pengembangannya; menetapkan kalender dan jadwal pelaksanaan diklat dan merencanakan program pelatihan termasuk anggaran Diklat; merancang &

mengembangkan program, materi dan metoda diklat sesuai kebutuhan melalui *E-Learning*, mengkoordinasikan pengelolaan sistem informasi Pendidikan dan pelatihan serta mengelola perpustakaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, *Vice President Planning of Training and Education (MTR)* dibantu oleh 3 (tiga) Manager, yaitu :

- a. **Manager Program, Standardization and Evaluation (MTRP)**, yang bertanggung jawab atas kegiatan pembuatan program dan rencana pendidikan pelatihan sesuai kebutuhan; penjabaran program dan Diklat sesuai bidang penyelenggaraan Diklat; penyusunan kebutuhan Trainer; penyusunan time line/jadwal pelaksanaan Diklat sesuai program Diklat; rekrutmen dan pengembangan Trainer; penyusunan pedoman Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan alokasi RKA; penyusunan konsep surat keputusan direksi;

MTRP dibantu oleh 2 (dua) orang Junior Manager yaitu :

1. **Junior Manager Training Program and Evaluation**, yang bertugas membuat Analisis Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan, menyusun program dan rencana pendidikan pelatihan sesuai kebutuhan; menjabarkan program dan Diklat sesuai bidang penyelenggaraan Diklat, menyusun time line/jadwal pelaksanaan Diklat sesuai program, penetapan calon peserta/ siswa Diklat dengan Training Center, menyiapkan pedoman Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan alokasi RKA, menerbitkan Surat Keputusan Direksi serta mengendalikan efektivitas pelaksanaan Diklat;
  2. **Junior Manager Standardization**, yang bertugas menyusun pedoman penyelenggaraan Diklat, mengkoordinasikan konsep standar mutu penyelenggaraan Diklat serta menyiapkan dan mengevaluasi standar mutu kelulusan siswa;
- b. **Manager Curriculum (MTRC)**, yang bertanggung jawab atas kegiatan penyusunan dan pengembangan kurikulum/materi dan silabus diklat bekerjasama dengan Training center; penyusunan garis besar proses

pembelajaran, jabaran kurikulum serta dokumen perencanaan Diklat pada Training Center.

MTRC dibantu oleh 3 (tiga) orang Junior Manager yaitu :

1. **Junior Manager Operation Training Curriculum**, yang bertugas membuat rancangan kurikulum yang meliputi tujuan, isi, media, strategi pelaksanaan, penanggungjawab dan evaluasi; menentukan silabus yang mencakup standar kompetensi, kompetensi dasar, identifikasi materi pokok, rumusan indikator pencapaian kompetensi untuk penilaian, alokasi waktu dan sumber/ alat belajar untuk Diklat Pengoperasian Sarana dan Prasarana. Junior Manager Operation Training Curriculum dibantu oleh 1 (satu) orang Curriculum Specialist, yaitu :

**Curriculum Specialist of Operation Training**, yang bertugas membantu membuat rancangan kegiatan pembelajaran Diklat Pengoperasian Sarana dan Prasarana berupa rencana program pembelajaran yang mencakup penetapan tujuan pembelajaran, pembuatan prosedur mengajar yang disesuaikan dengan tingkatan peserta Diklat, penggarapan materi dari Trainer dalam bentuk bahan cetak/ audio/visual/ audio visual/ multimedia.

2. **Junior Manager Maintenance Training Curriculum**, yang bertugas membuat rancangan kurikulum yang meliputi tujuan, isi, media, strategi pelaksanaan, penanggungjawab dan evaluasi; menentukan silabus yang mencakup standar kompetensi, kompetensi dasar, identifikasi materi pokok, rumusan indikator pencapaian kompetensi untuk penilaian, alokasi waktu dan sumber/alat belajar untuk Diklat Perawatan Sarana dan Prasarana. Junior Manager Maintenance Training Curriculum dibantu oleh 1 (satu) orang Curriculum Specialist, yaitu :

**Curriculum Specialist of Maintenance Training**, yang bertugas membantu membuat rancangan kegiatan pembelajaran Diklat Perawatan Sarana dan Prasarana berupa rencana program pembelajaran yang mencakup penetapan tujuan pembelajaran,

pembuatan prosedur mengajar yang disesuaikan dengan tingkatan peserta Diklat, penggarapan materi dari Trainer dalam bentuk bahan cetak/ audio/visual/ audio visual/multimedia.

3. **Junior Manager Non Railways Training Curriculum**, yang bertugas membuat rancangan kurikulum yang meliputi tujuan, isi, media, strategi pelaksanaan, penanggungjawab dan evaluasi; menentukan silabus yang mencakup standar kompetensi, kompetensi dasar, identifikasi materi pokok, rumusan indikator pencapaian kompetensi untuk penilaian, alokasi waktu dan sumber /alat belajar untuk Diklat Non Railways dan Managerial.

**Junior Manager Non Railways Training Curriculum** dibantu oleh 1 (satu) orang Curriculum Specialist, yaitu :

**Curriculum Specialist of Non Railways Training**, yang bertugas membantu membuat rancangan kegiatan pembelajaran Diklat Non Railways berupa rencana program pembelajaran yang mencakup penetapan tujuan pembelajaran, pembuatan prosedur mengajar yang disesuaikan dengan tingkatan peserta diklat, penggarapan materi dari Trainer dalam bentuk bahan cetak/ audio/visual/audio visual/multimedia.

- c. **Manager E-Learning (MTRE)**, yang bertanggung jawab atas penyusunan rencana dan konsep pengembangan diklat melalui *E-Learning*, pengembangan metode diklat melalui multimedia, pengelolaan dan evaluasi pelaksanaan pembelajaran e-learning, pemutakhiran (update) dan dokumentasi diklat ke dalam sistem informasi, serta mengelolaperpustakaan. MTRE dibantu oleh 3 (tiga) orang Specialist, yaitu :
  1. **Development Specialist**, yang bertugas untuk mengembangkan metoda dan visualisasi materi melalui multimedia serta mengkoordinasikan pengembangan Diklat, kurikulum dan materi dengan unit kerja terkait dan Trainer;
  2. **E-Learning Specialist**, yang bertugas menyiapkan kurikulum dan materi Diklat melalui *E-Learning*; mengeloladan mengevaluasi



implementasi *E-Learning* serta mengembangkan materi dan pelaksanaan Diklat klasikal ke dalam metode *E-Learning*;

3. **Library Specialist**, yang bertugas melaksanakan pengelolaan Perpustakaan, meliputi : memastikan seluruh prosedur pelayanan perpustakaan berjalan dengan baik, pemeliharaan dan pelestarian koleksi pustaka, pelayanan distribusi surat kabar, majalah, buku di lingkungan kantor pusat, distribusi buku dokumen lainnya, dan *electronic library*; pengumpulan buku referensi fisik dan digital serta berkoordinasi dengan para *Assistant Manager Fields Training & Laboratory* pada seluruh *Training Center* dalam mengelola buku-buku dan kelengkapan perpustakaan.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Sistem

Pengertian sistem menurut Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Atmosudirdjo yang dikutip Sutabri (2012,7) suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu. Pengertian sistem pada umumnya adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan berkerja Bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam pengertiannya yang berbeda-beda namun secara umum, sistem terdiri dari komponen atau bagian-bagian yang terhubung dan berinteraksi satu sama lain untuk membentuk suatu kesatuan fungsional.

Sistem menurut McLeod yang dikutip (2010:34) dalam bukunya yang berjudul "*Management Information System*" adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Satzinger, Jackson, dan Burd (2010:6) sistem merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan dan bekerja Bersama untuk mencapai suatu tujuan.

### 2.2.2 Informasi

Menurut Gordon B. Davis dalam bukunya Bambang Hartono (2013:15), *Information is data has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decision.* (Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan memiliki nilai bagi pengambilan keputusan saat ini atau di masa yang akan datang).

Menurut Henry C. Lucas dalam bukunya Bambang Hartono (2013:15), *Information is the interpretation of data to provide meaning by an individual.* (Informasi adalah data yang telah ditafsirkan agar memberikan makna tertentu bagi seseorang).

### 2.2.3 Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P.Laudon yaitu kombinasi yang terkoordinasi dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sumber daya data yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Sistem informasi juga mencakup aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk merencanakan, mengembangkan, mengoperasikan, dan mengendalikan sistem tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, computer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi) dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan (Kadir, 2014).

### 2.2.4 Manajemen

Definisi manajemen menurut Bucher & Krotee (2002 : 4) adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan. Sementara itu DuBrin, Ireland, and Williams (2001 : 20) memberikan definisi manajemen sebagai suatu proses koordinasi dan integrasi dari pengguna suatu sumber-sumber organisasi {(seperti *human* (manusia), *financial* (uang), *physical* (fisik), *information / technological* (informasi dan

teknologi), *technical* (teknik)} untuk mencapai tujuan khusus melalui fungsi-fungsi *planning, organizing, leading, controlling, and staffing*.

### **2.2.5 Manajemen Pelatihan**

Pelatihan merupakan suatu usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dilakukan secara spesifik pada masa sekarang (Marihhot Tua Efendi Hariandja, 2007 : 168). Manajemen pelatihan menurut kamus manajemen adalah merupakan pertanggungjawaban terhadap penyelenggaraan program pelatihan pada suatu organisasi atau perusahaan. Tugas pokoknya ialah merencanakan, mengorganisasikan dan menggerakkan kegiatan pelatihan dalam suatu organisasi atau perusahaan (B.N. Marbun, 2005: 159). Serta manajemen pelatihan adalah pengelolaan program pelatihan, yang menyangkut aspek pengidentifikasian kebutuhan pelatihan, perencanaan desain pelatihan, penetapan metodologi pelatihan, evaluasi pelatihan dan penetapan tindak lanjut pelatihan (Haris Mujiman, 2011 : V).

### **2.2.6 Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen (SIM) secara umum merupakan sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang relevan kepada pihak manajemen suatu organisasi, tujuannya adalah untuk membantuu manager atau organisasi dalam pengambilan keputusan yang efektif, perencanaan, dan pengendalian.

Menurut McLeod, jr dan P. Shell (2012, 11) sistem informasi manajemen (*management information system – MIS*) sebagai suatu sistem berbasis computer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.

### **2.2.7 Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Menurut Umar (2011:49), angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Menurut Arikunto (2013:195-196), keuntungan menggunakan kuesioner adalah sebagai berikut:

#### Keuntungan Kuesioner

1. Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
2. Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden.
3. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
4. Dapat dibuat anonim sehingga responden bebas, jujur dan tidak malu-malu menjawab.
5. Dapat dibuat terstandar sehingga bagi semua responden dapat diberi pertanyaan yang benar-benar sama.

#### 2.2.8 Metode Service Quality

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1985) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah (Zulian.Y, 2002):

##### 1. *Tangibles* (Nyata)

Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

##### 2. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

##### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

#### 5. *Emphaty* (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al.,1990) dalam (Tjiptono 2005).

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR KENYATAAN} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

a. Item-by-item analysis, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan

b. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh:

$(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas

jasa/gap servqual yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester field dalam Teguh, 2005)

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Kenyataan}}{\text{Harapan}} \dots\dots\dots(\text{rumus 2.1.})$$

Jika Kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

### 2.2.9 PHP

(Rohi Abdulloh, 2015:3) PHP singkatan dari *Hypertext Preprocessor* yang merupakan *server-side programming*, yaitu Bahasa pemrograman yang diproses di sisi server. Fungsi utama PHP dalam membangun website adalah untuk melakukan pengolahan data pada database. Data website akan dimasukkan ke database, diedit, dihapus, dan ditampulkan pada website yang diatur oleh PHP.

Menurut Rasmus Lerdorf sebagai pencipta PHP adalah Bahasa pemrograman yang dirancang untuk membangun aplikasi web yang dinamis dan interaktif. Tujuan utama PHP adalah menyediakan cara sederhana dan efisien bagi pengembang untuk membuat halaman web yang dapat berinteraksi dengan pengguna dan mengakses basis data. Secara umum, bahwa PHP adalah Bahasa pemrograman server-side yang digunakan untuk membangun aplikasi web dinamis dan interaktif. PHP memungkinkan pengembang untuk memproses data, berkomunikasi dengan basis data, dan menghasilkan konten yang dapat berubah sesuai dengan interaksi pengguna.

### 2.2.10 MySQL

(Loka Dwiarta) MySQL bersifat RDBMS (*Relational Database Management System*) yang memungkinkan seorang admin dapat menyimpan banyak informasi ke table-table, dimana table-table tersebut saling berkaitan satu sama lain. Keuntungan RDBMS sendiri adalah kita dapat memecah database kedalam table-table yang berbeda, setiap table memiliki informasi yang berkaitan dengan table yang lainnya.

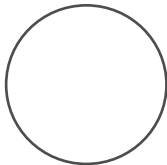
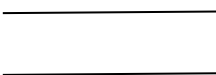
MySQL adalah multiuser database yang menggunakan Bahasa *Structured Query Language* (SQL). MySQL digunakan dalam pengembangan aplikasi web dan sistem manajemen basis data karena kemudahan penggunaannya, performa yang baik, dan biaya yang terjangkau.



### 2.2.11 DFD

Menurut Sukamto dan Shalahuddin (2018:70), "Data Flow Diagram (DFD) atau dalam Bahasa Indonesia menjadi Diagram Alir Data (DAD) adalah

representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi yang diaplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (input) dan keluaran (output)”. DFD dapat digunakan untuk merepresentasikan sebuah sistem atau perangkat lunak pada beberapa level abstraksi. DFD dapat dibagi menjadi beberapa level yang lebih detail untuk merepresentasikan aliran informasi atau fungsi yang lebih detail. DFD menyediakan mekanisme untuk pemodelan fungsional ataupun pemodelan aliran informasi.

Tabel 2. 1 DFD

No	Notasi	Keterangan
1.		Proses atau fungsi atau prosedur, pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnya menjadi fungsi atau prosedur di dalam kode program.
2.		File basis data atau penyimpanan (Storage), pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnya dibuat menjadi table-tabel basis data yang dibutuhkan, table-tabel ini juga harusnya sesuai dengan perancangan table-tabel pada basis data ( <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> , <i>Conceptual Data Model (CDM)</i> , <i>Physical Data Model (PDM)</i> ).

3.		Entitas luar ( <i>External entity</i> ) atau masukan ( <i>input</i> ) atau keluaran ( <i>output</i> ) atau orang yang memakai/berinteraksi dengan perangkat lunak yang dimodelkan atau sistem lain yang terkait dengan aliran data dari sistem yang dimodelkan.
4.		Aliran data: merupakan data yang dikirim antar proses, dari penyimpanan ke proses, atau dari proses masukan ( <i>input</i> ) atau keluaran ( <i>output</i> ).

(Sumber : Sukamto dan Shalahuddin, 2018:71-72)

Sukamto dan Shalahuddin (2018:72-73) menjelaskan, berikut ini adalah tahapan-tahapan perancangan dengan menggunakan DFD:

1. Membuat DFD Level 0 (nol) atau sering disebut juga Context Diagram DFD level 0 (nol) menggambarkan sistem yang akan dibuat sebagai suatu entitas tunggal yang berinteraksi dengan orang maupun sistem lain. DFD Level 0 (nol) digunakan untuk menggambarkan interaksi antara sistem yang akan dikembangkan dengan entitas luar.
2. Membuat DFD Level 1, digunakan untuk menggambarkan modul-modul yang ada dalam sistem yang akan dikembangkan. DFD Level 1 merupakan hasil breakdown DFD Level 0 (nol) yang sebelumnya sudah dibuat.

### 2.2.12 ERD

Menurut Indrajani (dalam Nugraha dan Octasia, 20016:299), “*Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah sebuah pendekatan to-bottom dalam perancangan basis data yang dimulai dengan mmengidentifikasi data-data terpenting yang disebut entitas dan hubungan antara entitas-entitas tersebut digambarkan dalam suatu model atau diagram”.



Sukanto dan Shalahuddin (2018:50) menjelaskan, “Entity Relationship Diagram (ERD) digunakan untuk pemodelan basis data relasional. ERD memiliki beberapa aliran notasi seperti notasi Chen (dikembangkan oleh Peter Chen), Barker (dikembangkan oleh Richard Barker, Ian Palmer, Harry Ellis), notasi Crow’s Foot dan beberapa notasi lain.

### 2.3 State Of Art

Tabel 2. 2 Literatur Review

<b>Literatur Review Pertama</b>	
Judul	Istem Informasi Pelatihan Departemen Training PT Gajah Tunggal Tbk Berbasis Web
Penulis	S. Serepia, M. Julianti, D. Fauzi
Bibliografi	S. R. Serepia, M. R. Julianti, and D. L. Fauzi, “Sistem Informasi Pelatihan Departemen Training PT Gajah Tunggal Tbk Berbasis Web,” <i>J. Sisfotek Glob.</i> , vol. 9, no. 1 2019, doi: 10.38101/sisfotek.v9i1.220.
Kata Kunci	Sistem Informasi, pelatihan, departemen pelatihan, web
Tujuan Penelitian	Untuk menyajikan data pelatihan yang informatif dan untuk mengotomasi peencatatan Riwayat pelatihan
Data Penelitian	Data primer observasi
Metodologi	-
Hasil/Kesimpulan	Aplikasi digunakan untuk melihat rekapitulasi sejarah pelatihan yang telah dilakukan dengan mengeksponnya ke dalam data excel
Kaitan Dengan Penelitian	Objek penelitian
<b>Literatur Review Kedua</b>	
Judul	SISTEM INFORMASI PELATIHAN PEGAWAI Studi Kasus PT. Telkom Akses Bandung Barat, Area Bandung Barat 1
Penulis	H. Purwanto, M. Ramadhan, Y. Blesahangga
Bibliografi	H. Purwanto, M. S. Ramadhan, and Y. Blesahangga, “SISTEM INFORMASI PELATIHAN PEGAWAI Studi Kasus PT. Telkom Akses Bandung Barat, Area Bandung Barat 1,” <i>METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan</i>

	<i>Komputerisasi Akunt.</i> , vol. 5, no. 2, pp. 91–96, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol5no2.pp91-96
Kata Kunci	Pelatihan, Agile Development, Sistem Informasi, Performansi, Unified Modelling Language
Tujuan Penelitian	Membangun system informasi pelatihan pegawai yang mengakomodasi permasalahan dan memberikan manfaat bagi pegawai terutama dalam proses pelatihan
Data Penelitian	Studi Pustaka dan data primer observasi
Metodologi	-
Hasil/Kesimpulan	Pembuatan system informasi pelatihan pegawai berbasis web telah berhasil dibuat dengan pemodelan UML
Kaitan Dengan Penelitian	Objek penelitian
<b>Literatur Review Ketiga</b>	
Judul	Perancangan Sistem Informasi Jadwal Pelatihan Karyawan Pt. Xyz
Penulis	K. Xyz
Bibliografi	K. P. T. Xyz, “Perancangan Sistem Informasi Jadwal Pelatihan Karyawan Pt. Xyz,” <i>J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma</i> , 2014, doi: 10.35968/jsi.v6i2.311.
Kata Kunci	Penjadwalan, Training, Sistem, Informasi, Web.
Tujuan Penelitian	Untuk mengatasi masalah dalam penyimpanan, pengolahan dan penyajian data
Data Penelitian	Data primer observasi dan studi pustaka
Metodologi	-
Hasil/Kesimpulan	Sistem jadwal pelatihan ini memiliki penyimpanan data yang sudah terkomputerisasi dan dapat mempermudah proses penyimpanan jadwal pelatihan
Kaitan Dengan Penelitian	Objek penelitian
<b>Literatur Review Keempat</b>	
Judul	Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pelatihan Pada Balai Latihan Masyarakat Pekanbaru Berbasis Web
Penulis	F. Ayu, L. Manalu
Bibliografi	F. Ayu and L. Manalu, “Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pelatihan Pada Balai Latihan Masyarakat Pekanbaru Berbasis web,” <i>J. Intra Tech</i> , vol. 4, no. 1, pp. 80–89, 2020.

Kata Kunci	Balai Latihan masyarakat, Pengolahan Data, Sistem Informasi, Web
Tujuan Penelitian	Agar data dan informasi yang dihasilkan dari kegiatan pelatihan akan lebih baik dan efisien
Data Penelitian	Data primer observasi
Metodologi	3
Hasil/Kesimpulan	Penggunaan sistem yang bersifat terpusat, dimana data tidak lagi berada pada masing-masing panitia, dapat mempercepat proses pengolahan data dan pelaksanaan pelatihan pada balai Latihan masyarakat Pekanbaru
Kaitan Dengan Penelitian	Objek Penelitian
<b>Literatur Review Kelima</b>	
Judul	Perancangan Sistem Informasi Penunjang Perencanaan Pelatihan Karyawan pada Perusahaan Industri Manufaktur
Penulis	T. Fatmawati
Bibliografi	T. Fatmawati, "Perancangan Sistem Informasi Penunjang Perencanaan Pelatihan Karyawan Pada Perusahaan Industri Manufaktur," <i>Des. Empl. Train. Plan. Support Inf. Syst. Manuf. Ind.</i> , pp. 111–124, 2014.
Kata Kunci	Perencanaan pelatihan, sistem informasi, analisis dan perancangan berorientasi objek, <i>Unified Modeling Language (UML)</i>
Tujuan Penelitian	Mengidentifikasi cara menentukan prioritas kebutuhan keterampilan karyawan sebagai dasar untuk merencanakan pelatihan keterampilan karyawan
Data Penelitian	Studi Pustaka dan data primer observasi
Metodologi	Langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan analisis dan perancangan sistem informasi
Hasil/Kesimpulan	Sistem informasi penunjang perencanaan pelatihan yang dirancang mampu menyediakan fasilitas
Kaitan Dengan Penelitian	Objek penelitian