BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Perusahaan

Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang berdiri sejak tahun 1962, yang pada awalnya bernama Pusat Latihan Pertanian (PLP) milik Pemda Provinsi Jawa Barat. Kemudian pada tanggal 28 Januari 1978 berdasarkan SK Menteri Pertanian No. 52/Kpts/Org/1/1978 pengelolaannya diambil alih oleh Badan Pendidikan dan Latihan Penyuluhan Pertanian dan berubah menjadi Balai Latihan Pegawai Pertanian (BLPP) Kayuambon dengan tingkatan Eselonering IIIB meliputi wilayah kerja Jawa Barat Bagian Timur dan DKI Jakarta.

Berdasarkan SK Menteri Pertanian tahun 2000 nomor 84/Kpts/OT.210/2/2000, tanggal 29 Januari 2000 berubah menjadi Balai Diklat Pertanian (BDP) Lembang. Dengan keluarnya SK Mentan Nomor: 355/Kpts/OT.210/5/2002, tanggal 8 Mei 2002 BDP mendapatkan kenaikan Eselon menjadi IIIA dan berganti nama menjadi Balai Diklat Agribisnis Hortikultura (BDAH). Dengan adanya perkembangan IPTEK dan era globalisasi serta kebutuhan dari wilayah binaan yang semakin kompleks secara nasional, berdasarkan SK Mentan No. 487/Kpts/OT.160/10/2003 tanggal 14 Oktober 2003 BDAH Lembang berkembang menjadi tingkatan Eselon II dengan nama Balai Besar Diklat Agribisnis Hortikultura (BBDAH) yang mempunyai tugas melaksanakan diklat keahlian dan pengembangan teknik diklat dibidang Agribisnis hortikultura dalam rangka peningkatan kualitas sumberdaya manusia pertanian.

Peningkatan daya guna dan hasil guna pelaksanaan pelatihan di bidang pertanian dilakukan dengan cara menata kembali Organisasi dan Tata Kerja dengan perubahan nama lembaga menjadi Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang berdasarkan Peraturan Mentan No. 15/Permentan/OT.140/2/2007 dengan tugas melaksanakan dan mengembangkan teknik pelatihan teknis,

fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian.

2.1.1 Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah pedoman bagi perusahaan yang merupakan suatu keinginan terhadap keadaan di masa yang akan datang. Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) memiliki visi yang dijadikan acuan untuk pengembangan perusahaan ke depan yaitu :

"Menjadi Lembaga Pelatihan yang handal untuk menghasilkan SDM Pertanian yang profesional dalam mendukung industri pertanian yang berdaya saing."

b. Misi

Misi adalah penjabaran secara tertulis mengenai makna visi yang mengandung falsafah atau nilai-nilai yang harus tertanam dalam tingkah laku seluruh organisasi perusahaan.Misi yang ada dalam Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang yaitu :

1. Meningkatkan kualitas SDM, dan menyusun rencana program yang kompetitif beserta penganggaran.
2. Meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan yang akuntabel, menerbitkan ketatausahaan dan kerumahtanggan Balai.
3. Meningkatkan dan mengembangkan saran dan prasarana pelatihan serta peningkatan peran dan produktivitas instalasi agribisnis.
4. Meningkatkan dan melaksanakan kerjasama kelembagaan baik dalam maupun luar negeri serta melayani konsultasi agribisnis bagi aparatur dan non aparatur.
5. Melaksanakan sistem informasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan, pelatihan yang akurat dan kredibel.
6. Melaksanakan pelatihan teknis dan pelatihan fungsional di bidang pertanian serta mengembangkan teknik pelatihan teknis di bidang holtikultura bagi

aparatur pertanian, serta mengembangkan teknik pelatihan teknis dan kewirausahaan di bidang holtikultura bagi non aparatur pertanian.

a. Melaksanakan proses pembelajaran (Mendidik, Mengajar, Melatih), mengembangkan dan menghasilkan media, paket pembelajaran metodologi Pelatihan teknis dan kewirausahaan di bidang holtikultura dan pertanian lainnya bagi aparatur dan non aparatur.

2.1.2 Logo Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang

Logo merupakan identitas dari sebuah instansi sebagai komunikasi arti dan makna terhadap jati diri. Berikut adalah logo dari Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Logo Balai Besar Pelatihan Pertanian

Arti lambang Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang yaitu :

1. *Tunas***,** menggambarkan pengertian Biologis daripada seluruh kegiatan yang dikelola oleh Departemen Pertanian. Kecuali manusia, sebagai benda hidup. Warna hijau muda melambangkan pengertian kehidupan.
2. *Lingkaran berwarna merah***,** melambangkan pengertian kesatuan.
3. *Lingkaran yang bersudut lima buah berwarna coklat***,** melambangkan pengertian daripada unsur pelaksana utama (tugas-tugas pokok Departemen Pertanian).
4. Warna dasar baik untuk Panji maupun Vandel serta bentuk lainnya adalah "*KUNING EMAS*" sebagai lambang kemegahan.
5. *Air berwarna biru muda***,** mempunyai pengertian sebagai lambang keagungan.

2.1.3 Struktur Organisasi

Sebuah organisasi yang baik akan terbentuk apabila setiap anggota organisasi mengetahui tugas, wewenang, tanggung jawab serta hubungan komunikasi antar bagian pada struktur organisasi perusahaan. Struktur organisasi Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian No. 15/Permentan/OT.140/2/2007 dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang

2.1.4 Deskripsi Kerja BBPP Lembang

Deskripsi kerja dari pegawai Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang dapat dilihat pada tabel 2.1. sebagai berikut.

Tabel 2.1 Deskripsi Kerja Pegawai Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang

No	Jabatan	Tugas	Fungsi
1.	Bagian Umum	Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan tata usaha dan rumah tangga BBPP.	a. pelaksanaan urusan kepegawaian, tata usaha dan rumah tangga; b. pelaksanaan urusan keuangan; c. pelaksanaan urusan perlengkapan dan instalasi.
a.	Subbagian Kepegawaian dan Rumah Tangga	Subbagian Kepegawaian dan Rumah Tangga mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, tata usaha dan rumah tangga.	
b.	Subbagian Keuangan	Subbagian Keuangan mempunyai tugas melakukan urusan keuangan.	
c.	Subbagian Perlengkapan dan Instalasi	Subbagian Perlengkapan dan Instalasi mempunyai tugas melakukan urusan perlengkapan dan instalasi.	
2.	Bidang Evaluasi dan Program	Melaksanakan penyusunan rencana, program dan pelaksanaan kerjasama, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan.	a. penyiapan penyusunan rencana, program dan anggaran; b. penyiapan pelaksanaan kerjasama; c. pengelolaan data dan informasi pelatihan; d. penyiapan pemantauan, evaluasi dan pelaporan.
a.	Seksi Program dan Kerjasama	Seksi Program dan Kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana,	

No	Jabatan	Tugas	Fungsi
		program dan anggaran, serta pelaksanaan kerjasama.	
b.	Seksi Evaluasi dan Pelaporan	Seksi Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan pengelolaan data dan informasi pelatihan, serta penyiapan bahan pemantauan, evaluasi dan pelaporan.	
3.	Bidang Penyelenggaraan Pelatihan	Melaksanakan pemberian pelayanan pelaksanaan dan pengembangan teknik pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian	a. pemberian pelayanan pelaksanaan dan pengembangan teknik pelatihan teknis, dan fungsional di bidang pertanian bagi aparatur pertanian; b. pemberian pelayanan pelaksanaan dan pengembangan teknik pelatihan teknis dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi non aparatur pertanian.
a.	Seksi Pelatihan Aparatur	Seksi Pelatihan Aparatur mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan pelaksanaan dan pengembangan teknik pelatihan teknis dan fungsional di bidang pertanian bagi aparatur pertanian.	
b.	Seksi Pelatihan Non Aparatur	Seksi Pelatihan Non Aparatur mempunyai tugas melakukan pemberian pelayanan pelaksanaan dan pengembangan teknik pelatihan teknis dan kewirausahaan di bidang pertanian bagi non aparatur pertanian.	
4.	Kelompok Jabatan Fungsional	a. melakukan pelatihan teknis di bidang pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian; b. melakukan pelatihan fungsional di bidang pertanian bagi aparatur pertanian;	a. Membantu Koordinasi Lintas Sektor dan Lintas Program b. Penyuluhan c. Melaksanakan pelayanan di Pustu d. Melaks tugas lain yang diberikan oleh Monitoring dan evaluasi

No	Jabatan	Tugas	Fungsi
		c. melakukan pelatihan kewirausahaan di bidang pertanian bagi non aparatur pertanian; d. menyusun bahan Standar Kompetensi Kerja (SKK) pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian; e. menyusun paket pembelajaran dan media pelatihan teknis, fungsional dan kewirausahaan di bidang pertanian; f. melakukan pengembangan teknik pelatihan di bidang hortikultura; g. melakukan pengembangan teknik pelatihan pertanian bagi aparatur dan non aparatur pertanian; h. melakukan pemberian konsultasi agribisnis; i. melakukan kegiatan fungsional lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	hasil kegiatan program PKM ,tiap bulan e. Membantu Koordinasi Lintas Sektor dan Lintas Program f. Penyuluhan g. Melaksanakan pelayanan di Pustu h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan Puskesmas

2.2 Landasan Teori

Dalam pembangunan aplikasi sistem evaluasi ini melibatkan berbagai sumber dan kajian teori diantaranya mengenai metode *ServQual* . Berikut ini akan dibahas mengenai teori yang menjadi sumber kajian ilmu dari aplikasi sistem evaluasi.

2.2.1 Perhitungan Evaluasi Pelatihan

Perhitungan evaluasi pelatihan menggunakan instrumen dan alat ukur yang tepat dan jelas. Perhitungan evaluasi pelatihan pertanian di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:

1. Monitoring Harian (*Daily Mood*) Peserta

Data monitoring harian dianalisis dengan menggunakan rumus 2.1 sebagai berikut :

$$X = \frac{P}{n} \quad \text{..... (2.1)}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata peserta yang merasa senang/biasa/sedih

P = Jumlah peserta yang merasa senang/biasa/sedih

n = Jumlah peserta/responden

2. Evaluasi Penguasaan/ Pemahaman Materi

Data evaluasi Penguasaan/Pemahaman Materi dianalisis dengan menggunakan rumus 2.2 sebagai berikut:

$$\bar{P} = \frac{\sum H}{n} \quad \text{.....(2.2)}$$

Dimana :

P = Skor rata-rata Penguasaan Materi

H = Jumlah Rata-rata penguasaan materi

n = Jumlah Peserta

3. Evaluasi Sikap Perilaku Peserta

Data evaluasi Sikap Perilaku Peserta dianalisis dengan menggunakan rumus 2.3 sebagai berikut :

$$X = \frac{H\,(\text{disiplin } 40\%) + H(\text{Motiviasi } (20\%) + H(\text{kerjasama } (15\%) + (\text{Prakarsa}(15\%) + H(\text{Kepemimpnan}(10\%)}{n}$$

$$X = \frac{H\ (\text{Awal}) + H\ (\text{Tengah}) + H\ (\text{Akhir})}{n} \quad \text{..... (2.3)}$$

Dimana :

X = Skor Rata-Rata Aspek Sikap Perilaku

H = Total Rata-rata Aspek Sikap Perilaku

n = Jumlah Peserta/responden

4. Evaluasi Aspek Akademis.

Data evaluasi aspek akademis dengan menggunakan rumus 2.4 sebagai berikut :

$$X = Sikap(30\%) + Kognitif\ (40\%) + Tugas(10\%) + Laporan\,\Pr aktek(10\%) + se\min ar(10\%) \qquad \text{..........(2.4)}$$

Dimana:

X = Skor Rata-rata Widyaisawa/Fasilitator

Dari 5 aspek tersebut hasilnya dirata-ratakan sehingga diperoleh peringkat dari satu sampai seterusnya, tetapi yang dimunculkan hanya 1-10 saja, dari peringkat tersebut akan mendapatkan predikat yang akan menentukan kelulusan.

5. Evaluasi Terhadap Widyaiswara/Fasilitator

Data evaluasi widyaiswara dianalisis dengan menggunakan rumus 2.5 sebagai berikut :

$$X = \frac{P\ (WI1) + H\ (WI2) + H\ (WI....)}{n} \qquad \text{.......... (2.5)}$$

Dimana :

X = Skor Rata-rata Widyaisawa/Fasilitator

P = Jumlah Rata-rata Wodyaiswara/Fasilitator

n = Jumlah Peserta/responden

6. Evaluasi Kepuasan Peserta

Perhitungan kualitas pelatihan pertanian yang saat ini dilakukan oleh Seksi Evaluasi yaitu dengan menggunakan rumus 2.6 sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \qquad \text{.......... (2.6)}$$

Dimana:

T_{ki} = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor penilaian kinerja (Kenyataan)

a. Y_i = Skor penilaian kepentingan (Harapan)

2.2.2 Nilai Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah rasa senang atau kecewanya seseorang setelah membandingkan anatara kinerja produk yang dirasakan terhadap kinerja produk yang diharapkan [2]. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan puas.

Jika kinerja berada diatas harapan maka pelanggan akan sangat puas. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu tanggapan dan perbandingan pelanggan terhadap apa yang telah diterimanya dari produk atau jasa yang telah dibeli, apakah sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi keinginan pelanggan.

2.2.3 Harapan Pelanggan

Konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan terhadap apa yang akan diterimanya [3]. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal.

Zeithaml et al melakukan penelitian khusus di sektor jasa mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut:

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia patut dilayani dengan baik pula apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh pemberi jasa.

2. *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya.

3. Transitory Service Intensifiers

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensivitas pelanggan terhadap jasa.

4. *Perceived Service Alternativies*

Perceived Service Alternativies merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.

5. *Self-Perceived Service Roles*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

8. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang bagaimana memberikan jasa yang seharusnya akan diberikan.

9. *Word of Mouth* (Rekomendasi/Saran dari orang lain)

Word of Mouth merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan.

10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

2.2.4 Metode *Service Quality (ServQual)*

Dalam metode *servqual*, kualitas jasa didefinisikan sebagai "penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa" [4], sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan [5] adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.

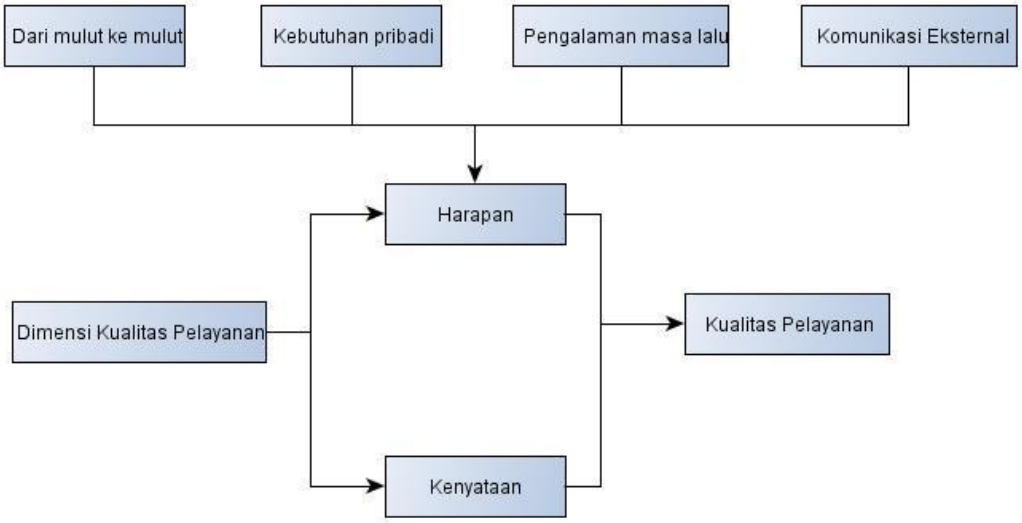
Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini terutama dengan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Banyak perusahaan yang memprioritaskan kualitas jasa yang diharapkan dan dirasakan untuk mempertinggi kualitas jasa tersebut.

Dimensi kualitas jasa dalam metode *servqual* didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta

gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi kualitas jasa. Pada awalnya Parasuraman et al mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dengan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding* dan *access*. Kemudian pada penelitian selanjutnya Parasuraman et al di tahun 1988 menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan.
5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

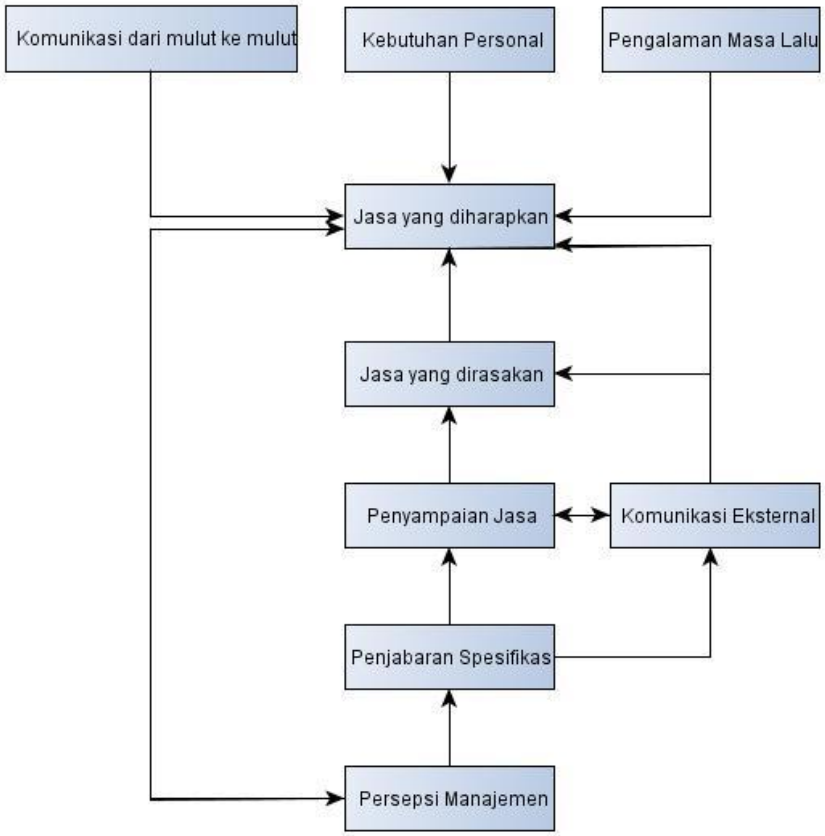
Dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan para pelanggan yang berdasarkan informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya) dengan kenyataan yang mereka terima [6], seperti tampak pada gambar 2.3.



Sumber : Soetjipto, 1997

Gambar 2.3 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Para Pelanggan dan Kenyataan yang Diterima

Parasuraman, Berry dan Zeithaml mengembangkan *conceptual model of service quality*. Mereka memformulasikan sebuah model kualitas pelayanan yang menyorot persyaratan-persyaratan utama agar dapat menyajikan kualitas pelayanan yang dikehendaki. Menurut model ini, terdapat lima gaps (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan (gambar 2.4). [7]



Sumber : Kotler, 2003

Gambar 2.4 Model Kualitas Jasa

Kelima gap (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen perusahaan;kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan; kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolok ukur kualitas pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh

ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi jani-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.

Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

1.2.4.1 Langkah-langkah Perhitungan Metode *SERVQUAL*

Untuk mengetahui kualitas layanan pelatihan, maka digunakan perhitungan dengan metode *servqual*. Adapun tahapan dalam proses perhitungan dengan menggunakan metode *servqual* antara lain:

1. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan di ukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode *servqual* adalah :

a. Variabel Bebas (Xn) = tangibles(X1), reliability(X2), responsiveness(X3), assurance(X4), emphaty(X5).
b. Variabel Terikat (Y) = Kepuasan Pemakai sistem informasi

2. Membuat dan menyebar kuisioner

Pembuatan kuisioner dilakukan dengan mengaju kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya quisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi dilapangan.

3. Mengolah data hasil kuisioner

Data hasil penyebaran kuisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan model statistika dengan Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

4. Menganalisis data hasil pengolahan kuisioner

Hasil analisis dari pengolahan kuisioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance* .Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan harapan dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

Beberapa kelebihan dari metode *servqual* adalah:

1. Dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dari setiap level pengamatan pada setiap butir pertanyaan, setiap variabel dan setiap dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat dengan mudah ditelusuri apa yang sebenarnya mempengaruhi tinggi atau rendahnya penilaian kualitas secara keseluruhan.
2. Dapat diketahui bagaimana harapan konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan dan bagaimana penilaiannya tentang pelayanan yang diberikan perusahaan.
3. Dapat diketahui variabel mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
4. Mengetahui gambaran tentang perkembangan harapn dan persepsi konsumen dari waktu ke waktu.

2.2.5 DFD *(Data Flow Diagram)*

DFD (*Data Flow Diagram*) adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan dari mana asal data dan dan kemana tujuan data yang akan keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimapan dan proses yang dikenakan pada data tersebut .

DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa

mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir atau dimana data tersebut akan disimpan.

DFD merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur. Diagram yang menunjukkan bagaimana data berpindah/berjalan didalam sistem Informasi yang akan dikembangkan.

2.2.6 ERD *(Entity Relational Diagram)*

Model *Entity – Relational* yang berisi komponen-komponen Himpunan Entitas dan Himpunan Relasi yang masing – masing dilengkapi dengan atribut – atribut yang mempresentasikan seluruh fakta dari '*dunia nyata'* yang di tinjau, dapat digambarkan dengan lebih sistematis dengan menggunakan ERD (*Entity Relationship Diagram*) .

2.2.7 PHP

PHP adalah skrip yang bersifat *server-side* yang ditambahkan kedalam HTML. PHP merupakan singkatan dari *Personal Home Page Tools*. Skrip ini dapat membuat suatu aplikasi dapat diintegrasikan kedalam HTML sehingga suatu halaman web tidak lagi bersifat statis namun menjadi bersifat dinamis. Sifat *server-side* berarti pengerjaan skrip dilakukan di *server*, baru hasilnya dikirimkan ke *browser*.