



---

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Umum

##### 2.1.1 Pengertian Sistem

Definisi mengenai sistem sangatlah beragam dan banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli mengenai definisi kata sistem, seperti menurut Mulayanto dalam Laengge., *et.al* (2016) sistem adalah suatu prosedur atau elemen yang saling berhubungan satu sama lain dimana dalam sebuah sistem terdapat suatu masukan, proses dan keluaran, untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pendapat serupa mengenai sistem juga dikemukakan oleh Jogiyanto dalam Rahmawati & Bachtiar (2018) yang menurut pendapatnya bahwa sistem merupakan sebagai suatu jaringan kerja yang terdiri dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, kemudian berkumpul bersama-sama untuk melakukan atau menyelesaikan kegiatan dan mencapai suatu sasaran tertentu.

Sidik, Ahmad., *et.al* (2018) bahwa Sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu *systema* yang artinya himpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan. Dengan demikian, dari definisi di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sistem merupakan elemen-elemen baik perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), manusia (*brainware*) serta elemen-elemen pendukung lainnya yang saling terintegrasi sehingga menghasilkan suatu keluaran (*output*).

#### 2.2 Teori Judul

##### 2.2.1 Pengertian Penilaian

Menilai merupakan suatu proses atau cara dalam memberikan tanggapan terhadap suatu aktivitas, benda, serta objek lainnya, menilai dapat berupa tanggapan kalimat maupun memberikan suatu nilai berupa angka. Keseharian kita tidak jauh dari proses menilai satu sama lain, makhluk hidup pada dasarnya saling menilai satu sama lain dan tak jarang makhluk hidup juga menilai benda mati. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring penilaian merupakan suatu proses, cara, perbuatan menilai; pemberian nilai (biji, kadar mutu, harga).



## 2.2.2 Pengertian Kepuasan

Tingkat kepuasan seseorang baik puas atau tidak puas bergantung dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, banyak pendapat ahli mengenai definisi dari kata kepuasan, salah satunya menurut Kotler dan Keller dalam Fatimah., *et.al* (2018) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Hal serupa juga dikemukakan oleh Sumiari., *et.al* (2017) Kepuasan adalah penilaian terhadap suatu produk dengan membandingkan kenyataan dan harapan pada produk tersebut. Berdasarkan definisi-definisi mengenai kata kepuasan di atas penulis menarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap objek yang sedang atau telah mereka nilai yang digambarkan dengan ungkapan rasa atau perasaan kecewa atau gembira.

### 2.2.2.1 Kesenjangan Penilaian Kepuasan

Parasuraman., *et.al* dalam Syukri (2014) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model di bawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

### 2.2.2.2 Dimensi Penilaian Kepuasan

Dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman., *et.al* dalam Syukri (2014) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*), yang menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.



2. Keandalan (*reliability*), yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, definisi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya, dan dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yang mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan segera, dan mengenai pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.
4. Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari para pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopanan-santunan) kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa / pelayanan. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu- raguan.
5. Empati (*empathy*), yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri yang mengalaminya. Seperti, kemudahan untuk mencakup dan menghubungi, pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan, dan perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.



Yuniar, *et.al* dalam Rizky (2018: 9-10) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi penyedia jasa.
2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Dalam dimensi ini terbagi lagi menjadi empat sub dimensi, yaitu :
  - a. *Competence* (kompetensi), yaitu pengetahuan dan keahlian dari para karyawan yang mendukung dalam menjalankan pelayanan.
  - b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan rasa hormat, sopan, sikap, perhatian, bersahabat yang ditunjukkan oleh seluruh pegawai terhadap konsumen.
  - c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, kontak dan interaksi dengan pelanggan.
  - d. *Security* (keamanan), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini terbagi lagi menjadi tiga sub dimensi, yaitu:
  - a. *Access* (akses), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
  - b. *Communication* (komunikasi), yaitu memberikan komunikasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
  - c. *Understanding / knowing the customer* (memahami konsumen), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.



### 2.2.3 Pengertian Pajak

Pajak pada dasarnya merupakan sejumlah uang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak kepada pemerintah tanpa adanya imbalan secara langsung. Sejarah pajak bermula dengan bentuk upeti yakni pemberian rakyat kepada raja atau penguasa suatu wilayah yang bersifat wajib, pemberian dapat berupa hasil pertanian, peternakan, ataupun benda berharga lainnya. Soeparman Soemahamidjaja dalam Munir., *et.al* (2017) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sector pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (*tegen Prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*publieke uitgaven*), menurut Soemitro dalam Munir., *et.al* (2017).

### 2.2.4 Pengertian Wajib Pajak

Amalia & Widodo (2017) Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Undang Undang Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan (KUP) yang baru, Wajib Pajak atau yang sering disebut atau singkat dengan WP merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan kata lain, Wajib Pajak (WP) merupakan objek yang memiliki hak dan kewajiban atas pajak itu sendiri.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa Wajib Pajak merupakan objek perorangan atau badan usaha yang berpenghasilan yang memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk melakukan kewajiban perpajakan.



### **2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Harijanto & Ariyanto (2014). Semakin berkualitasnya maka akan semakin puas pelanggan terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Fullerton dalam Marsono., *et.al* (2020) kualitas layanan adalah pendorong utama kesetiaan konsumen di mana kesetiaan tersebut terkait dengan perilaku konsumen. Dengan demikian, dari pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting di dalam proses pelayanan yang berhubungan dengan masyarakat secara langsung.

### **2.2.6 Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang**

Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang merupakan instansi pemerintah daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Pengelolaan Pajak Daerah. Adapun pajak daerah yang dimaksud meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan PLN, Pajak Penerangan Jalan Non PLN, Pajak Parkir, Pajak Air Bawah Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. BPPD Kota Palembang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Palembang melalui Sekretaris Daerah.

### **2.2.7 Metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)***

Syukri (2014: 107-108) Indeks Kepuasan Pelanggan atau *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Salah satu metode yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan



konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer satisfaction index (CSI)* adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer satisfaction index (CSI)* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Sumiari., *et.al*, 2017: 26).

Aritonang dalam Syukri (2014) untuk mengetahui besarnya nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variabel.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n : jumlah responden

$Y_i$  : nilai kepentingan antribut ke-i

i : nilai kinerja atribut ke-i

2. Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variabel terhadap total *Mean Importance Score (MIS)* seluruh variabel.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS}$$

Dimana

$MIS_i$  : *Mean Importance Score* Atribut ke-i

$MIS$  : *Mean Importance Score*

3. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap-tiap variabel.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n : jumlah responden

$X_i$  : nilai kepuasan antribut ke-i

i : nilai kinerja atribut ke-i



4. Membuat *Weight Score (WS)* tiap variabel. Bobot ini merupakan hasil perkalian *Weight Factors (WF)* dengan *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

$$WS = WFi \times MSS$$

Dimana :

$WFi$  : *Weight Factors* atribut ke-i

$MSSi$  : *Mean Satisfaction Score* atribut ke-i

5. Menentukan nilai *Customer satisfaction index (CSI)*.

$$CSI = \frac{\sum_{I=1}^P WS}{5} \times 100\%$$

Dimana :

P : jumlah atribut kepentingan

5 : jumlah skala

**Tabel 2.1. Kreteria nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)***

No	Nilai Index (100%)	Kreteria
1	$80\% < Satisfaction Index \leq 100\%$	Sangat Puas
2	$60\% < Satisfaction Index \leq 80\%$	Puas
3	$40\% < Satisfaction Index \leq 60\%$	Cukup Puas
4	$20\% < Satisfaction Index \leq 40\%$	Kurang Puas
5	$0\% < Satisfaction Index \leq 20\%$	Tidak Puas

Sumber : Aritonang (dalam Syukri., 2014).

### 2.2.8 *Progressive Web Application (PWA)*

Ridho., *et.al* (2014) *Progressive Web App (PWA)* adalah Mobile Web yang menggunakan teknologi-teknologi terbaru guna menghasilkan Mobile Web yang memiliki pengalaman pengguna yang jauh lebih baik dari Mobile Web tradisional. Selain itu *Progressive Web App (PWA)* didefinisikan sebagai web yang sepenuhnya namun pengguna bisa merasakan *experience* seperti menggunakan aplikasi native (Juanda., 2018). Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan dari definisi-definisi *Progressive Web App (PWA)* di atas, menurut penulis *Progressive Web App (PWA)* merupakan aplikasi web biasa yang





dimodifikasi sedemikian rupa oleh *web developer* sehingga menghasilkan *experience* (Pengalaman) layaknya seperti aplikasi native pada umumnya.

### **2.2.9 Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan Metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* Berbasis *Progressive Web Application (PWA)***

Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan Metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* Berbasis *Progressive Web Application (PWA)* merupakan sebuah sistem yang bertujuan agar Wajib Pajak dapat memberikan penilaiannya terhadap kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang sehingga hasil dari penilaian dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang terhadap Wajib Pajak. Sistem yang dibangun menggunakan metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas layanan serta sistem yang akan dibangun berbasis *Progressive Web Application (PWA)*.

Sistem Penilaian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dengan Metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* Berbasis *Progressive Web Application (PWA)* pada dasarnya merupakan alternative yang dapat digunakan dalam proses *survey* yang selama ini hanya dilakukan secara manual yang bertujuan untuk mengetahui seberapa puaskah Wajib Pajak terhadap suatu layanan, sistem ini dirancang untuk mempermudah penyampaian tanggapan atas layanan serta saranan dan prasana yang ada. Sistem ini berkerja sama halnya seperti *survey* yang dilakukan secara manual, yang membedakan hanya pada media yang digunakan pada saat proses pengisian *survey* yakni sudah terkomputerisasi serta mengimplemetasi metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* dalam perhitungan tingkat kepuasan Wajib Pajak dan dinilai lebih efisien dan efektif dibanding *survey* yang belum terkomputerisasi.

Sistem yang dibangun menerapkan metode *Costumer Satisfaction Indexs (CSI)* dalam proses perhitungan indeks kepuasan Wajib Pajak, kesimpulan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Diponegoro Umam.,



*et.al* (2017) yang berjudul Pengukuran Kinerja Konsultan Manajemen Konstruksi pada Tahap Implementasi Proyek Konstruksi yang dalam penelitian tersebut menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian tersebut di antaranya sebagai berikut :

1. Kriteria - kriteria untuk mengukur kinerja Konsultan MK terbagi kedalam 5 Indikator kinerja yang kemudian dikembangkan menjadi 22 variabel penelitian.. Adapun indikator tersebut antara lain :
  1. Kemampuan Mencapai Tujuan Proyek
  2. Kemampuan Manajerial Proyek
  3. Kemampuan Menjamin Kualitas Pekerjaan
  4. Kemampuan mencegah, mengurangi, atau mengatasi masalah/ konflik
  5. Kualitas Internal SDM Konsultan MK
2. Kinerja Konsultan MK berdasarkan hasil analisis GAP (kesenjangan) / ataupun IPA menunjukkan kualitas kinerja yang berbeda antara konsultan MK pada dua perusahaan di dua proyek tersebut. Dimana konsultan MK yang bekerja pada proyek swasta memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan konsultan MK yang bekerja pada proyek pemerintah.
3. Untuk melihat kepuasan terhadap kinerja Konsultan MK pada penelitian ini digunakan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* dengan metode ini akan didapat indeks kepuasan *stakeholder* / responden terhadap kinerja Konsultan MK. Hasilnya adalah sebagai berikut :
  - a. Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Konsultan MK di proyek pemerintah sebesar 52,51% yang menunjukkan bahwa para *stakeholder* / responden proyek merasa “cukup puas” dengan kinerja konsultan MK di proyek pemerintah tersebut.
  - b. Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Konsultan MK di proyek swasta didapatkan angka sebesar 85,88% yang menunjukkan bahwa para *stakeholder* / responden proyek merasa “sangat puas” dengan kinerja konsultan MK di proyek swasta tersebut.

Sehingga dari kesimpulan di atas dapat penulis simpulkan bahwa metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat memberikan gambaran atau representasi hasil perhitungan yang jelas atas indeks kepuasan suatu layanan, menetapkan



kreteria-kreteria atau variabel yang digunakan sebagai indikator penilaian kepuasan pelanggan, serta mengetahui kesenjangan kualitas layanan antar bidang. Sehingga penulis memutuskan untuk menerapkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* ke dalam sistem yang akan dibangun dalam penelitian ini.

## **2.3 Teori Dasar**

### **2.3.1 Internet**

Septa dalam Rizky (2018: 11) *Internet* singkatan dari *interconnected-networking* merupakan rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa jaringan. *Internet* juga pengaruh yang besar terhadap perkembangan dalam dunia ilmu pengetahuan dan pandangan dunia terhadap perubahan dan kemajuan baik dalam bidang teknologi maupun berbagai bidang lainnya. Dengan hanya perpaduan mesin pencari (*browser*) seperti *Google*, pengguna di seluruh dunia mempunyai akses *Internet* yang mudah terhadap berbagai macam informasi. Dibandingkan dengan buku dan perpustakaan, Andrea dalam Rizky (2018: 12) *Internet* melambangkan penyebaran (*decentralization*) atau pengetahuan (*knowledge*) informasi dan data secara *ekstrem*.

Dari definisi *internet* di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa *internet* merupakan suatu proses dimana terhubungnya rangkaian komputer untuk penyebaran (*decentralization*) berbagai Informasi atau pengetahuan (*knowledge*) informasi dan data secara *ekstrem*.

### **2.3.2 Basis data**

Septa dalam Rizky (2018: 12) Basis data adalah kumpulan data yang saling berhubungan yang *merefleksikan* fakta-fakta yang terdapat di *organsasi*. *System* manajemen basis data (*database*) atau *DBMS* merupakan perangkat lunak untuk mendefinisikan, menciptakan, mengelola dan mengendalikan pengaksesan basisdata (*database*). Fungsi *system* basis data (*database*) saat ini yang penting adalah menyediakan basis untuk *system* informasi manajemen. Dengan kata lain basis data (*database*) merupakan kumpulan data-data yang saling terintegrasi yang menggambarkan berbagai fakta- fakta yang ada di dalam organisasi, instansi, lembaga, dan lainnya.



---

### 2.3.3 *Xampp*

Septa dalam Rizky (2018: 12) *XAMPP* merupakan perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, merupakan kompilasi dari beberapa *program*. *XAMPP* merupakan *tool* yang menyediakan paket perangkat lunak ke dalam satu buah paket. Dengan menginstall *XAMPP* maka tidak perlu lagi melakukan *installasi* dan *konfigurasi web server Apache, PHP dan MySQL* secara manual. *XAMPP* akan menginstallasi dan mengkonfigurasikannya secara *otomatis* untuk Anda atau *auto konfigurasi*. Dengan kata lain, *XAMPP* merupakan suatu alat bantu (*tools*) yang digunakan oleh pengembang (*developer*) dalam proses pembuatan suatu program atau sistem.

### 2.3.4 *PHP (Hipertext Preprocessor)*

Septa dalam Rizky (2018: 12-13) *PHP* merupakan Singkatan atau akronim dari *Hipertext Preprocessor*, yaitu suatu bahasa yang berbasis pada kode-kode atau yang berupa *script* yang digunakan untuk mengolah dan memproses suatu data dan mengirimkannya kembali ke *web browser* menjadi kode dalam bentuk *HTML*. Kode *PHP (Hipertex Preprocessor)* mempunyai ciri-ciri khusus, yaitu:

1. Hanya dapat dijalankan menggunakan web server, missal: Apache dan Xampp.
2. Kode *PHP* diletakan dan dijalankan di web server.
3. Kode *PHP* dapat digunakan untuk mengakses basis data, seperti: *MySQL*, *postgreSQL*, *Oracle*, dan lain-lain.
4. Merupakan software yang bersifat *open source*.
5. Gratis untuk di-download dan digunakan.
6. Memiliki sifat *multiplatform*, artinya dapat dijalankan menggunakan sistem operasi apapun, seperti: *Linux*, *Windows*, dan lain-lain.

### 2.3.5 *Java Script*

Septa dalam Rizky (2018: 13) *Java Script* merupakan bahasa pemrograman yang penggunaannya diletakan di dalam suatu dokumen *HTML*. Kode ditulis di dalam pasangan *tag* `<script>` dan `</script>`. *JavaScript* tidak memerlukan piranti kusus. Berbagai mesin pencarian (*browser*) saat ini telah menyediakan proses *JavaScript*. Oleh karena itu, kode pada *Java Script* tidak memerlukan perangkat lunak (*software*) tambahan.

---



---

### 2.3.6 Sublime Text

Sa'ad dalam Ardhana (2020:39) *Sublime text* merupakan salah satu program yang banyak digunakan oleh para pengembang (*developer*) untuk melakukan editor, seperti *HTML*, *PHP*, *CSS*. *Text editor* seperti *Sublime text* dapat digunakan oleh siapa saja karena bersifat *open source* alias gratis. Sa'ad dalam Mifta Faridl (2020:39) *Sublime text* adalah teks editor berbasis python yang cukup terkenal dikalangan pengembang, penulis, dan desainer. Dengan kata lain, *Sublime text* merupakan text editor yang banyak digunakan oleh para pengembang (*developer*) untuk melakukan penulisan kode-kode seperti bahasa pemrograman *HTML*, *PHP*, *CSS*, dan bahasa pemrograman lainnya.

### 2.4 Referensi Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sumarni, *et.al* pada tahun 2017 yang berjudul “Pengukuran *Customer Satisfaction Index* Terhadap Pelayanan di *Century Gym* atau *Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in Century Gym*”. Pada jurnal ini menjelaskan tentang tata cara pengukuran tingkat kepuasan pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Serta menjabarkan hal-hal atau dimensi yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah., *et.al* pada tahun 2018 yang berjudul “Evaluasi Strategi Bauran Pemasaran Di Agrowisata Amanah Karangpandan, Kabupaten Karanganyar dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfactionindex (CSI)*”. Pada jurnal ini menjelaskan hasil evaluasi dari strategi pemasaran yang berada di Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan 2 (dua) metode pengukuran sekaligus yakni metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfactionindex (CSI)*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Syukri pada tahun 2014 yang berjudul “Penerapan *Customer Satisfaction Index* Trans Jogja”. Pada penelitian ini menjabarkan tentang kualitas jasa atau pelayanan, hal-hal yang dapat menyebabkan kegagalan pelayanan atau jasa, dimensi-dimensi kepuasan pelanggan sampai dengan perhitungan kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfactionindex (CSI)*.



4. Penelitian yang dilakukan oleh Juanda pada tahun 2018 dalam skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar yang berjudul “Implementasi *Progressive Web App* Sebagai Solusi Untuk Meningkatkan Kinerja Aplikasi Berbasis Website (Studi Kasus Dalam Aplikasi Pengingat Jadwal Taklim)”. Pada skripsi ini menjabarkan penerapan *Progressive Web App* yang dinilai dapat menjadi solusi untuk upaya peningkatan kinerja dari aplikasi berbasis website yang belum menerapkan *Progressive Web App* ini. Dalam hal ini, yang menjadi objek penelitiannya adalah aplikasi pengingat jadwal taklim.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo pada tahun 2017 dalam Tugas Akhir Universitas Muhammadiyah Malang Jurusan Teknik Informatika yang berjudul “Perancangan Kuisisioner Evaluasi Mutu Berbasis *Mobile Web Application* Menggunakan *PWA (Progressive Web App)* (Studi Kasus : Simutu.umm.ac.id)”. Pada Tugas Akhir ini menjabarkan tentang perancangan aplikasi kuisisioner yang digunakan sebagai media evaluasi mutu atau kualitas pada website Simutu.umm.ac.id menerapkan *Progressive Web App (PWA)* sebagai basis dari aplikasi yang akan dibangun.