

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Sistem Informasi**

##### **1. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem mengandung arti kumpulan beberapa komponen yang saling berkaitan satu sama lain yang terstruktur guna menjalankan fungsi untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan informasi merupakan kumpulan data yang sudah diproses dan diolah menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan berguna bagi penerima informasi.<sup>1</sup> Sistem informasi ialah saling bercampurnya sistem-sistem yang terdapat dalam organisasi antara komputer dengan sumber daya manusia guna mengganti input menjadi output yang berupa informasi dengan tujuan untuk tercapainya tujuan perusahaan.<sup>2</sup>

Selain pengertian Sistem Informasi secara umum, terdapat pula beberapa ahli yang mengemukakan definisi sistem informasi, berikut dibawah ini.

##### **a. Menurut John F Nash**

Sistem Informasi ialah bentuk kombinasi dari beberapa manusia, juga alat teknologi, media online, prosedur yang tersusun, serta sebuah pengendalian yang bertugas untuk mengatur jaringan komunikasi, untuk melakukan beberapa transaksi yang rutin, proses manajemen

---

<sup>1</sup> Elisabet Yunaeti Anggraeni, *Pengantar Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal. 1.

<sup>2</sup> Suryadharma dan Triyani Budyastuti, *Sistem Informasi Manajemen*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hal. 5.

intrn dan ekstrn, sebagai dasar untuk mengambil keputusan.

b. Menurut Erwan Arbie

Sistem informasi adalah sebuah sistem yang terbentuk dalam organisasi yang bertugas untuk mempertemukan berbagai kebutuhan untuk mengolah transaksi yang terjadi harian, untuk melakukan bantuan, dan juga dukungan saat operasi. Bersifat manajerial dari sebuah lembaga serta menyediakan fasilitas laporan sesuai kebutuhan.

c. Menurut O'Brien

Sistem informasi berdasarkan pendapat O'Brien merupakan sebuah sistem kombinasi berdasarkan setiap unit yang dikelola oleh banyak orang, gabungan perangkat keras, penggunaan perangkat lunak, adanya jaringan komputer, jaringan komunikasi dan pengolahan database yang saling mengumpulkan, adanya proses mengubah, dan membagikan informasi mengenai bentuk organisasi.

d. Menurut McLeod

Dari McLeod dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang mempunyai kemampuan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber serta untuk menampilkan informasi digunakan berbagai media.

e. Menurut Raymond McLeod

Sistem Informasi yaitu sistem yang memiliki kemampuan sebagai media pengumpulan informasi dari sumber yang berbeda-beda dan

ditampilkan sebagai informasi yang fakta.

f. Menurut Gelinas dan Dull

Menurut mereka sistem informasi ialah sistem yang dibangun oleh manusia dengan kumpulan berbagai komponen berbasis komputer yang ditujukan untuk mengumpulkan data yang diolah serta dioutput dalam bentuk informasi.

g. Menurut Agus Mulyanto

Sistem informasi ialah sebagai sebuah komponen yang tersusun atas prosedur-prosedur kerja yang melakukan proses, menganalisa, menyimpan, dan membagikan informasi, susunan alat teknologi dan pengguna untuk mencapai sebuah target.

h. Menurut Tafri D. Muhyuzir

Dikemukakan oleh D. Muhyuriz bahwa Sistem informasi adalah kumpulan data yang diolah, dan dilakukan pengklasifikasian sehingga tercipta sebuah informasi entitas yang saling terkait maupun tunggal dan tercipta sebuah sistem informasi.

2. Fungsi Sistem Informasi

- a. Menambah keterkaitan data secara efektif dan efisien kepada pengguna
- b. Membenahi kapasitas produksi aplikasi pemeliharaan dan pengembangan sistem
- c. Memahami dan mengantisipasi akan dampak ekonomi

- d. Mengenali kebutuhan tentang keahlian penunjang sistem informasi
- e. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif <sup>3</sup>

### 3. Tujuan Sistem Informasi

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi dari pengolahan data, informasi yang dihasilkan akan dapat digunakan apabila telah memiliki tiga pilar seperti berikut:

- a. Relevance; informasi yang tetap sasaran sesuai kebutuhan pengguna.
- b. Timeliness; informasi yang tepat waktu ini maksudnya informasi yang masih hangat terjadi bukan informasi yang telah lama berlalu.
- c. Accurate; informasi yang akurat maksudnya informasi yang telah dibenarkan sebagai fakta dan dapat diterima akal sehat.

### 4. Manfaat Sistem Informasi

Sistem informasi ini memiliki berbagai manfaat diantaranya:

- a. Mempermudah untuk mendapat informasi terbaru
- b. Mempermudah melakukan komunikasi
- c. Mempermudah mendapat ilmu pengetahuan terbaru
- d. Memperudah membangun relasi.
- e. Mempermudah kegiatan sehari-hari
- f. Mempermudah kegiatan kerja
- g. Berpeluang untuk menjadi lapangan kerja

---

<sup>3</sup> Elisabet Yunaeti Anggraeni, *Pengantar Sistem Informasi...*, hal. 2.

## 5. Jenis Sistem Informasi

### a. Sistem Informasi Manajemen

Sistem ini ditujukan bagi kegiatan yang bersifat manajerial. Manajerial yang dimaksud disini yakni orang yang mempunyai kedudukan dalam organisasi serta memiliki tanggung jawab terhadap manajemen dalam bidang/divisi pada perusahaan.

### b. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem ini berkaitan dengan sistem akuntansi yang berada dalam suatu perusahaan atau organisasi. Akuntansi memiliki kegunaan guna melihat kondisi keuangan suatu perusahaan apakah sedang surplus atau minus. Dengan sistem ini dapat menolong tugas seorang akuntan guna mengaudit kondisi keuangan perusahaan, menyajikan data keluar masuknya uang, melihat untung dan ruginya bisnis, menyusun laporan keuangan dll.

### c. Sistem Informasi Keuangan

Sistem ini berada dibawah manajemen dan gunanya untuk mengatur keuangan perusahaan dan nantinya akan menyatu dengan sistem informasi akuntansi untuk mencocokkan datanya.

### d. Sistem Informasi Manufaktur

Sistem ini berguna untuk para pebisnis yang berkecimpung dalam usaha manufaktur atau produksi.

### e. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia

Sistem ini kerap digunakan di bagian HRD dan personalia

dalam perusahaan guna menyimpan data diri karyawan, gaji pokok, tunjangan, jabatan, masa kerja dan lain sebagainya. Dengan adanya sistem informasi ini pekerjaan dari bidang SDM bisa lebih mudah.

f. Sistem Informasi Pemasaran

Sistem ini sangat penting bagi divisi pemasaran. Dengan adanya sistem pemasaran ini akan membantu dalam proses pencatatan dan memudahkan dalam pemberian informasi mengenai penjualan yang telah dilakukan dalam perusahaan tersebut.

g. Sistem Informasi Eksekutif

Sistem informasi eksekutif digunakan untuk mereka yang berada di tingkat eksekutif dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sistem informasi ini akan memberikan kemudahan dalam arus informasi dari divisi di bawahnya kepada mereka. Dan yang termasuk tingkat eksekutif adalah mereka yang memiliki hak penuh atas organisasi atau perusahaan, CEO, Komisaris, Pimpinan tertinggi, Direksi dan element eksekutif lain yang memiliki kewenangan dalam organisasi atau perusahaan.

6. Komponen Sistem Informasi

Adapun komponen sistem informasi terdiri atas beberapa yakni diantaranya:

- a. Input yaitu masuknya data yang diproses ke dalam sistem informasi.
- b. Model yaitu campuran dari bentuk matematika, prosedur dan kelogisan pikir yang mengolah data yang sudah ada pada basis data

dengan aturan yang telah ditetapkan agar dapat mengeluarkan output yang sesuai.

- c. Output yaitu hasil yang berupa informasi maupun dokumentasi yang bermutu serta bermanfaat bagi para pemakai sistem serta bagi semua tingkatan manajemen.
- d. Teknologi ialah alat yang dipakai guna menerima input, menjalankan model, menyimpan data, mengirimkan dan menghasilkan output, serta mengawasi pengendalian sistem.
- e. Basis data yaitu sekumpulan data yang saling berkaitan berada dalam komputer menggunakan software database.
- f. Kontrol yaitu komponen yang dapat mengatur gangguan dalam sistem informasi.<sup>4</sup>

## 7. Ciri-Ciri Sistem Informasi

Ciri-ciri sistem informasi diantaranya sebagai berikut:

- a. Baru yaitu informasi diperoleh baru serta aktual untuk penerima informasi.
- b. Kolektif yaitu informasi tersebut bisa mengoreksi informasi sebelumnya yang salah.
- c. Tambahan yaitu informasi bisa memberikan tambahan atau memperbaharui bagi informasi yang sebelumnya sudah ada.

---

<sup>4</sup> Suryadharma dan Triyani Budyastuti, *Sistem Informasi Manajemen...*, hal. 5-6.

- d. Penegas yaitu informasi yang bisa menjadi penegas bagi informasi yang sebelumnya sudah ada.

## 8. Contoh Sistem Informasi

### a. Transaction Processing System

Sistem informasi jenis ini umumnya digunakan atau mengaplikasikan pada sebuah organisasi, lembaga atau instansi yang memiliki sistem yang sistem kerjanya secara rutin. Seperti contohnya melakukan transaksi keuangan, administrasi, laporan, serta registrasi secara berkala.

### b. Office Automation System

Office Automation System merupakan sistem yang menghubungkan beberapa komponen alat IT sehingga saling terhubung menjadi sebuah jaringan yang dapat berbagi informasi, dengan tujuan supaya setiap anggota dimudahkan untuk bekerja dan efisien dalam melakukan komunikasi.

### c. Knowledge Work System

Dari namanya kita sudah tahu sistem ini merupakan bagian yang memberi ilmu pengetahuan terbaru, yang dapat diakses dan dijangkau oleh pengguna yang membutuhkannya, dengan pengetahuan yang memiliki kualitas tinggi menjamin terpenuhinya keinginan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh para pengguna.

## B. Komunikasi

Kata komunikasi memiliki arti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran” yang berasal dari bahasa latin *comunicatio*. Secara garis besar, supaya saling mengerti dan saling terjadinya pertukaran pikiran antara penyebar pesan atau komunikator dengan penerima pesan atau komunikan maka di dalam proses komunikasi tersebut haruslah ada unsur kecocokan.

### 1. Proses Komunikasi

Proses komunikasi didefinisikan mengirimkan sebuah pesan atau informasi dari pengirim pesan kepada pihak penerima pesan. Tujuan proses komunikasi yakni terjadinya saling mengerti atau saling paham (*mutual understanding*) antara pihak satu dengan pihak lainnya yang sedang melakukan proses komunikasi tersebut. Komunikan disini merupakan sasaran komunikasi yang akan menerima pesan atau informasi yang disampaikan oleh komuikator.<sup>5</sup>

Proses komunikasi terjadi karena adanya lima formula komunikasi, yakni diantaranya:

- a. *Who*, yaitu berkaitan dengan siapa mengatakan atau berbicara.
- b. *Says What*, yaitu berkaitan dengan mengucapkan atau mengutarakan apa.
- c. *In Which Channel*, yaitu berkaitan dengan saluran apa.
- d. *To Whom*, yaitu berkaitan kepada siapa ini ditujukan.

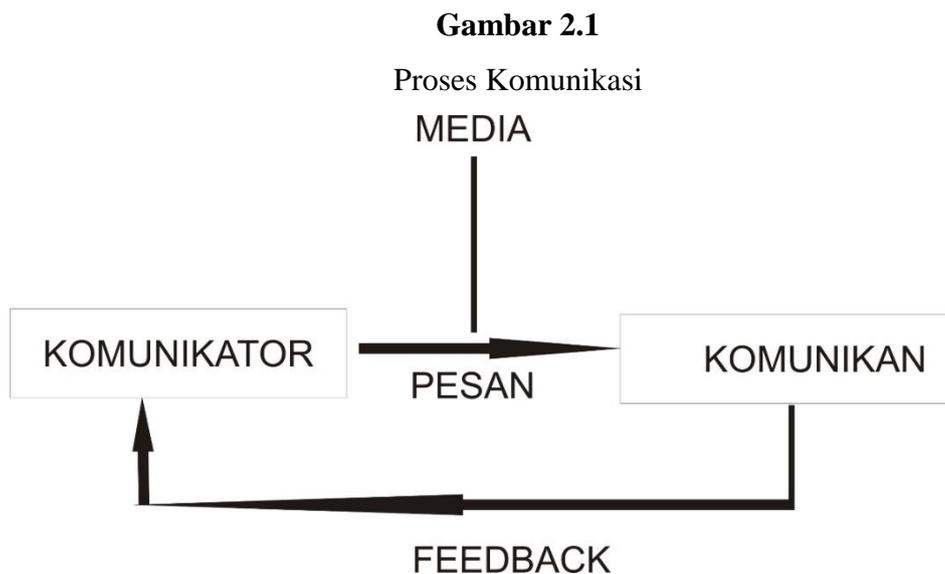
---

<sup>5</sup> Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), hal. 5.

- e. *With What Effect*, yaitu berkaitan dengan pengaruh apa.

Sesuai formula yang telah disebutkan diatas, maka dari itu ada lima komponen komunikasi supaya bisa terjadinya proses komunikasi, yakni diantaranya:

- a. Penyampai pesan (komunikator)
- b. Pesan
- c. Media
- d. Penerima pesan (komunikan)
- e. Pengaruh <sup>6</sup>



## 2. Jenis-Jenis Komunikasi

Jenis-jenis komunikasi terbagi menjadi empat diantaranya sebagai berikut:

- a. Komunikasi berdasarkan penyampaian

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal. 9.

1) Lisan

Komunikasi secara lisan dimaknai sebagai jenis komunikasi yang terjadi secara langsung tanpa ada batasan jarak. Misalnya, dalam suatu rapat, wawancara maupun percakapan biasa.

2) Tulisan

Komunikasi secara tertulis merupakan jenis media komunikasi yang penyampaiannya dilakukan dalam bentuk tulisan. Misalnya, naskah, spanduk, undangan dan sebagainya.

b. Komunikasi berdasarkan tujuan

Jika ditinjau berdasarkan tujuan, komunikasi dapat dikategorikan menjadi beberapa macam. Misalnya, pemberian saran, pidato, perintah, ceramah maupun wawancara. Konsep komunikasi semacam ini menekankan bahwa komunikator menjadi faktor penting dalam jalinan interaksi tersebut.

c. Komunikasi berdasarkan ruang lingkup

1) Internal

Komunikasi internal merupakan jenis komunikasi yang terjadi dalam ruang lingkup organisasi maupun perusahaan. Contohnya, interaksi antar individu yang ada dalam ruang lingkup tersebut. Komunikasi internal bisa berupa komunikasi vertikal, horizontal maupun diagonal.

## 2) Eksternal

Komunikasi eksternal berarti komunikasi yang terjalin antar organisasi maupun masyarakat dalam berbagai macam bentuk. Misalnya, konferensi pers, pameran, publikasi, siaran televisi maupun bakti sosial.

### d. Komunikasi berdasarkan aliran

- 1) Komunikasi satu arah, yakni komunikasi yang berasal dari salah satu pihak saja.
- 2) Komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang mempunyai sifat saling memberikan timbal balik.
- 3) Komunikasi ke bawah, yakni komunikasi dari atasan dengan bawahan.
- 4) Komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang berasal dari seorang bawahan kepada atasan.
- 5) Komunikasi ke samping, yakni komunikasi yang terjalin di antara beberapa orang pada kedudukan setara.

### 3. Etika Komunikasi dalam Al-Quran dan Hadits

Soal cara, dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal, interpersonal dalam pergaulan

sehari hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

a. Al-Quran

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yaitu:

1) Qaulan Sadida (perkataan yang benar, jujur)

QS. An Nisa ayat 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*“Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah dibelakang mereka, yang mereka khawatirkan terhadap (kesejahteraannya)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertaqwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar (qaulan sadida)”*.

2) Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, to the point, mudah dimengerti)

QS. An Nisa ayat 63

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

*“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha –perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”*.

3) Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik)

QS. Al Ahzab ayat 32

يَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِنَ النِّسَاءِ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ  
بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَعْرُوفًا

*“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya] dan ucapkanlah Qaulan Ma'rufa – perkataan yang baik.”*

4) Qaulan Karima (perkataan yang mulia)

QS. Al Isra' ayat 23

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ  
عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا  
وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

*“Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau keduanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan jangan engkau membentak keduanya dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik”.*

Dari ayat tersebut jelas bahwa kita diperintahkan untuk mengucapkan perkataan yang baik atau mulia karena perkataan yang baik dan benar adalah suatu komunikasi yang menyeru kepada kebaikan dan merupakan bentuk komunikasi yang menyenangkan.

5) Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut)

QS. Thaha ayat 43-44

اٰذْهَبَا اِلٰى فِرْعَوْنَ اِنَّهُ طَغٰى  
فَقُوْلَا لَهٗ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ اَوْ يَخْشٰى

*“Pergilah kamu berdua kepada Fir’aun karena benar-benar dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”.*

Dari ayat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Qaulan Layina* berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasullulah selalu bertuturkata dengan lemah lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Dalam *Tafsir Ibnu Katsir* disebutkan, yang dimaksud *layina* ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Dengan demikian, dalam komunikasi Islam, semaksimal mungkin dihindari kata-kata kasar dan suara (intonasi) yang bernada keras dan tinggi. Allah melarang bersikap keras dan kasar dalam berdakwah, karena kekerasan akan mengakibatkan dakwah tidak akan berhasil malah ummat akan menjauh. Dalam berdoa pun Allah memerintahkan agar kita memohon dengan lemah lembut, *“Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lemahlembut, sungguh Allah tidak*

menyukai orang-orang yang melampaui batas,” (Al A’raaf ayat 55).

6) Qaulan Maysura (perkataan yang ringan)

QS. Al Isra’ ayat 28

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ  
قَوْلًا مَيْسُورًا

”Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhannya yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka Qaulan Maysura –ucapan yang mudah”.

b. Hadist

Di dalam hadits Nabi juga ditemukan prinsip-prinsip etika komunikasi, bagaimana Rasulullah saw mengajarkan berkomunikasi kepada kita. Berikut hadits-hadits tersebut:

- 1) *qulil haqqa walaukana murrān* (katakanlah apa yang benar walaupun pahit rasanya)
- 2) Kedua, *falyakul khairan au liyasmut* (katakanlah bila benar kalau tidak bisa, diamlah).
- 3) Ketiga, *laa takul qabla tafakur* (janganlah berbicara sebelum berpikir terlebih dahulu).
- 4) Keempat, Nabi menganjurkan berbicara yang baik-baik saja, sebagaimana yang diriwayatkan oleh Ibnu Abi Dunya, “Sebutkanlah apa-apa yang baik mengenai sahabatmu yang tidak hadir dalam pertemuan, terutama hal-hal yang kamu sukai terhadap sahabatmu itu sebagaimana sahabatmu menyampaikan kebaikan dirimu pada saat kamu tidak hadir”.

## C. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan yakni segala kegiatan maupun tindakan yang bisa diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang membutuhkan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia dijabarkan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.<sup>7</sup> Pada dasarnya pelayanan ini tidak memiliki wujud dan juga tidak menjadikan kepemilikan pada akhirnya apapun tujuannya guna membantu memenuhi segala kebutuhan serta keinginan agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Menurut Munir pelayanan adalah merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang berdasarkan landasan faktor material melalui prosedur, sistem, dan metode dalam usaha mencapai kepentingan orang lain. Munir mengatakan bahwa pelayanan dapat diukur dengan menetapkan standar pelayanannya baik dalam waktu yang dibutuhkan maupun hasilnya. Dengan adanya standar dalam pelayanan, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasilnya memuaskan bagi pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>8</sup>

Kotler dan Armstrong (2008) menyatakan bahwa ada empat ciri dari pelayanan, diantaranya:

---

<sup>7</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hal. 415.

<sup>8</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 275

- a. Tidak Berwujud (*Intangibility*), yaitu tidak bisa dilihat, dirasakan, dicitum, diraba sebelum adanya kegiatan.
- b. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*), yaitu produksi dan konsumsi dilakukan secara selaras tidak bisa dipisahkan.
- c. Variasi (*Variability*), yaitu kualitas pelayanannya berubah dan tidak selalu sama tergantung kepada siapa, dimana serta kapan pelayanan tersebut ada.
- d. Cepat Hilang (*Perishability*), yaitu jasa tidak dapat disimpan.

## 2. Dasar-dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumendapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar

c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layana yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 210-211.

konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. Etika dalam Pelayanan

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.<sup>10</sup>

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

---

<sup>10</sup> Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005), Cet. ke-1, hlm. 1.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingn dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicar, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

c. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus celas, singkat dan tidak bertele-tele.

e. Gerak-gerik

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Etika Customer Servic*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 81-83.

Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

f. Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mauberbica. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

4. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dibagi dalam 3 bentuk, yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, serta layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas yang bekerja dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan keterangan atau penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya pelayanan dengan tulisan ini cukup efisien terutama pada layanan jarak jauh karena faktor biaya. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam proses pengolahan masalahnya maupun proses

penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan) agar layanan dalam bentuk tulisan ini dapat memuaskan pihak yang dilayani.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dengan perbuatan ini dilakukan oleh sebagian besar petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.<sup>12</sup>

## 5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu para pemasar saat ini memandang tugas peningkatan kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang yang dirincikan sebagai berikut :

a. *Reability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

---

<sup>12</sup> <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>, diakses pada 25 Maret 2021 pukul 20.44

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesigapan karyawan dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada penumpang saat dibutuhkan yang meliputi antara lain : kesiapan karyawan dalam melayani penumpang, kecepatan karyawan dalam menjalankan tugasnya, menanganikeluhan penumpang, dll.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan penumpang terhadap perusahaan.

d. *Empathy* (empati)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan transportasi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan penumpang dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan penumpang.

e. *Tangible* (berwujud)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan *sholat*, tersedia tempat parkir yang luas dan

nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.<sup>13</sup>

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang

---

<sup>13</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 440.

mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>14</sup>

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati ini yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

#### 6. Konsep Pelayanan dalam Islam

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.<sup>15</sup> Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Fadla, 2016):

- a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: “Orang yang

---

<sup>14</sup> Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, ( Jakarta : Bumi Aksara, 2007), hal. 6.

<sup>15</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 2013).

menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu oranglain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

- b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari’at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Malik Ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.
- c. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada

kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah.

- d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.
- e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.
- f. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuzwah*). *Ukhuzwah* yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat al-Qur’an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”

#### **D. Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja (UPT BLK)**

UPT BLK ialah lembaga pemerintah yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja khususnya pada bidang pelatihan guna menambah kesejahteraan hidup masyarakat agar mereka bisa lebih produktif lagi. Dengan memberikan pelatihan, dapat berguna untuk menunjang ketrampilannya dan bisa menciptakan tenaga kerja yang ahli dibidangnya serta meingkatkan kualitas tenaga kerja. Selain itu, UPT BLK ingin menciptakan generasi muda yang memiliki jiwa *entrepreneur* sehingga bisa mendirikan usaha sendiri, bisa menjalankan Usaha Mikro Kecil Menengah dan bisa juga memiliki peluang untuk bekerja di luar negeri.

UPT BLK juga memiliki dua kegunaan. Pertama, sebagai Unit Pelaksana Pelatihan bagi masyarakat yang ingin mencari kerja. Kedua, sebagai Unit Percontohan Pelatihan untuk lembaga pelatihan yang lainnya (pemerintah, perusahaan ataupun swasta). Peran pelatihan kerja sangatlah penting, selain menciptakan tenaga kerja yang ahli dibidangnya dan meingkatkan kualitas tenaga kerja, pelatihan kerja dapat mengurangi jumlah pengangguran. Pengangguran dapat dikurangi salah satunya dengan meningkatkan kualitas dan loyalitas sumber daya manusia ya dengan melalui pelatihan kerja yang berkesinambungan. Apabila pengangguran berkurang dan kualitas sumber daya manusianya meningkat maka kesejahteraan hidup juga akan meningkat, serta roda perekonomian dalam suatu daerah hingga Negara pun akan bergerak.

Awal berdirinya Balai Latihan Kerja (BLK) berasal dari pemikiran

untuk membentuk Pusat Pelatihan Kerja Program Pelatihan (PPKPI) dalam bidang industri tahun 1953. Selanjutnya pada tahun 1960, PPKPI disarankan untuk menjadi Pelatihan Pencari Kerja Pegawai Instansi agar menjadi pekerja yang mempunyai ketrampilan. Bersamaan dengan berjalannya waktu dan zaman yang terus berkembang, pada tahun 1970 mengalami pergantian nama dari Pusat Pelatihan Kerja Program Pelatihan (PPKPI) menjadi Balai Latihan Kerja dibawah naungan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia. Samenjak adanya otonomi daerah Balai Latihan Kerja (BLK) bergantu nama menjadi Balai Latihan Kerja Daerah (BLKD) di bawah naungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Tenaga Kerja pada tiap-tiap daerah di seluruh Indonesia.<sup>16</sup>

Sebagai organisasi yang bersifat mandiri, sebuah Unit Pelaksana Teknis diberikan kewenangan mengelola kepegawaian, keuangan dan perlengkapan sendiri dan biasanya tempat kedudukannya terpisah dari organisasi induk. Organisasi induk sendiri merupakan unit organisasi pada Kementerian atau Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang membawahkan UPT yang bersangkutan. Sedangkan bawahan milik Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi.

Sebagai unit organisasi bawahan dari Disnakertrans, Unit Pelaksana Teknis Pelatihan Kerja memiliki tugas dan fungsi sebagaiberikut:<sup>17</sup> Tugas Unit

---

<sup>16</sup> Anggraeni Rahmasari dan Nakkok Aruan dkk, *Prosiding Temu Ilmiah Nasional Balitbang Tahun 2019 "Percepatan Pengembangan Desa Mandiri"*, (Surabaya: Badan Peneliti dan Pengembangan Prov Jatim, 2019), hal. 147.

<sup>17</sup> Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, *Renstra Disnakertransduk Provinsi Jawa Timur Tahun 2009-2014*, (Surabaya: Disnakertransduk Provinsi Jatim, 2010), hal. 37-38.

Pelaksana Teknis yaitu melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam pelatihan keterampilan, pengetahuan, dan ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.

Dan sedangkan fungsinya yaitu:

- a. Penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan pelatihan serta kerja sama pelatihan
- b. Pelayanan dan penyebarluasan informasi bidang pelatihan
- c. Penyiapan metode, kurikulum, jadwal dan alat peraga pelatihan
- d. Pelaksanaan pemasaran program pelatihan hasil produksi dan jasa
- e. Pelaksanaan pelatihan dan uji keterampilan atau kompetensi dan sertifikasi tenaga kerja berkerjasama dengan lembaga sertifikasi profesi daerah
- f. Pendayagunaan fasilitas pelatihan
- g. Pelaksanaan ketatausahaan dan pelayanan masyarakat
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sehingga, dari uraian di atas berkaitan dengan tugas pelayanan masyarakat, UPT BLK Tulungagung memiliki peranan pokok diantaranya, yaitu pelayanan dan menyebarkan informasi pelatihan, melaksanakan berbagai pelatihan keterampilan, kemudian melaksanakan sertifikasi bagi peserta pelatihan yang telah selesai mengikuti pelatihan (sertifikasi pelatihan).

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Latihan Kerja memiliki peranan pokok sebagai berikut:

- a. Melaksanakan berbagai pelatihan keterampilan, berikut adalah

pelatihan-pelatihan yang ada di UPT BLK (khususnya di UPT BLK Tulungagung):

**Tabel 2.1**  
**Data Kejuruan dan Sub Kejuruan Pelatihan di UPT BLK**  
**Tulungagung**

No	Kejuruan	Sub Kejuruan
1	TEKNIK MANUFAKTUR	Operator Mesin Bubut
		Pengoperasian Mesin Bubut dan Frais
2	TEKNIK LAS	Las Industri
		Pengelasan SMAW
3	TEKNIK OTOMOTIF	Service Sepeda Mootor Injeksi
		Pemeliharaan Kendaraan Ringan
		Sistem Injeksi
4	TEKNIK LISTRIK	Instalasi Penerangan
		Instalasi Tenaga
		Otomasi Industri
5	TEKNIK ELEKTRONIKA	Telekomunikasi
		Instrumentasi dan Kontrol
		Audio Video
		Teknik Refrigeration

6	REFRIDERATION	Teknik Tata Udara
7	BANGUNAN	Konstruksi Batu dan Beton
		Konstruksi Kayu
		Gambar Bangunan
		<i>Furniture</i>
8	BISNIS DAN MANAJEMEN	Administrasi Perkantoran
		Kewirausahaan
9	TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI	<i>Networking</i> atau TKJ
		Pemasangan Jaringan Komputer
		<i>Computer Assistance</i>
		<i>Practical Office</i>

10	GARMEN	Menjahit Komponen Pakaian
		Penjahitan Pakaian dengan Mesin
		Menjahit
11	TATA KECANTIKAN /RIAS	Barber Shop
		Kecantikan Rambut
		Rias Pengantin
12	TATA BUSANA	Asisten Operator Costum Made Pakaian Wanita dan Anak

13	PERTANIAN	Pembudidayaan Sayur Hidroponik
		Konservasi Lahan
14	PROCESSING	Pembuatan Kue
		Pembudidayaan Ikan Hias
		Pengolahan Hasil Pertanian (PHP)

*Sumber: UPT BLK Tulungagung 2021*

- b. Memberikan pelatihan dan keterampilan.
- c. Melaksanakan sertifikasi bagi peserta pelatihan yang telah selesai mengikuti pelatihan (sertifikat pelatihan).
- d. Menyediakan mitra kerja yang menjalin kerjasama dengan UPT BLK Tulungagung. Berikut ini beberapa perusahaan mitra kerja:

**Tabel 2.2**  
**Daftar Mitra Kerja UPT BLK Tulungagung**

NO	MITRA KERJA	ALAMAT
1.	Aries Motor Putra	Jl. Ahmad Yani Barat No.97 Tulungagung (0355) 334555)
2.	Agro Mandiri Semesta Ganda Group	Multivision Tower Lantai 10 Kav 9b Guntur Setiabudi Kuningan Jakarta Selatan 12980/ (0355) 397293
3.	PT. Sumber Alfaria Trijaya,Tbk.	Jl. Mh. Thamrin No.9 Cikokol, Tangerang, Banten, 15117/ 021 55755966

4.	PT. Karya Agung Megah Jaya	Jl. Soekarno Hatta 15 Trenggalek/ 08123419588
5.	Buana Travel	Jl. Panglima Sudirman 68 Tulungagung/ 0355 325584
6.	Bengkel Las Triono	Jl. Raya Ngunut Kec. Ngunut Kab. Tulungagung/ 081331110345
7.	Bengkel Khamim AC	Jl. Mastrip Tulungagung/ 081335552155
8.	Guna Komputer	Jl. KH Abdul Fatah Barat No. 40/ 085645722316
9.	FAMILY	Perum Puri Permata Blok C No. 12 Ngemplak Tulungagung/035533676
10.	PT. Chemco	Kawasan Industri JABABEKA F19-28 Cikarang-Bekasi/ 081234331581
11.	PT. Suzuki Utama Santosa	Ketanon, Kedungwaru Tulungagung/ 081332260275
12.	PAN Brothers	Kec. Mojosongko Kab. Boyolali – Jawa Tengah/ 081332260275
13.	Haniel Salon	Panjerrejo Rejotangan Tulungagung/ 081556487879
14.	Visi Komputer	Jl. Supriadi No.31 A Tulungagung/ 0355- 332411
15.	PT. Sinar Abadi Matahari	Jl. Dr. Wahidin 16 Tulungagung/ 0355- 3356682

16.	Bengkel Las Kalitelu Teknik	Jl. Raya Tulungagung-Trenggalek Ds.Kalitelu Kec.Gondang Tulungagung/ 08133589898
17.	PT. Astra Otoparts Tbk.	Jl. Pegangsaan dua KM.2,2 Kelapa Gading- Jakarta 14259/ 021-460-3550
18.	UD. Adil Brothers	Jl. Bromo 209, Ds. Kandang Tepus Senduro/ 268BAE0
19.	PKIS Sekar Tanjung	Jl. Raya Puntir, Ds. Martopuro Kec. Purwoasri/ 081234568667
20.	PT. Dupont Indonesia	Malang/ 0341-34567
21.	PT. Asian Hybrid Sees Technologies	Jember/ 0341 825632
22.	PT. Parisona Alam Sejahtera	Kediri/ 085234744035
23.	LUBICAN Computer	Jl. Mayor Sujadi 18 Plosokandang/ 0355 335895
24.	PT. Suling Mas	Jl. Sri Rejeki No. 3 Ngunut/ 0355 395523
25.	CV. Berkah Utama Balikpapan	Balikpapanbaru Blok H No.9/ 08125433638
26.	Dealer PT. Mobil 757	Jl. Pahlawan No.77 Kolaka Sulteng/ 081233982674

27.	PT. Panasonic	Pasuruan Sier/ 0343746230
28.	Kedai Jahit AWG	Bgn hjh bte Hj. Marsidi No.263 4-1 KG. Penabai Kuala Tutong Brunei Darussalam/ 67386481442
29.	Mandiri Aluminium	Purworejo Ngunut Tulungagung/ 085646358393
30.	PB Viva Jaya	Rt.02 Rw.01 Pati Ds/ Purworejo Kec. Ngunut Tulungagung/ 08125982042
31.	PO Rukun Jaya	Jl. Mayor Sujadi No.124/ 0355322540
32.	Suzuki Tatarunggul Santosa	Tulungagung/ 081332260275
33.	PT. Mitra Sukses	Jl. Gentengan Rt.04 Rw.01 Ngunut/ 0355396289
34.	PT. Peroni Karya Sentra	NgoroIndustrial Park-SA Mojokerto/ 0355396289
35.	PT. Tunas Karya	Jl. Letjen Sutoyo 69 C Sidoarjo/ 08121676913
36.	Salon Diyah	Ds. Kalangan Ngunut/ 085755867784
37.	Salon Kecantikan Elen	Ds. Pulosari-Ngunut/ 085749171571

38.	Mebel Juwito	Ds.Joho-Kalidawir/ 085235103578
39.	Kunpu Taylor	Puri Mas Blok M/ 082139204580
40.	PT.Indosukses	Jl. Kartini 107-109 Surabaya

*Sumber: UPT BLK Tulungagung 2021*

#### **E. Penelitian Terdahulu**

1. Laporan Tugas Akhir Skripsi dengan judul Sistem Pengelolaan Pelatihan Kerja pada UPT Balai Pelatihan Kerja (BLK) Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kudus Berbasis *Web* oleh Munawir Hamzah di Universitas Muria Kudus pada tahun 2014. Penelitian tersebut digunakan untuk mempermudah proses pendaftaran peserta pelatihan, memudahkan pengelolaan data pelatihan kerja, dan mempublikasikan informasi yang berhubungan dengan UPT BLK Kabupaten Kudus melalui *website*.
2. Jurnal Perancangan Sistem Informasi Peserta Pelatihan Keterampilan Pada UPTD BLK Kota Semarang oleh Pifitt Haryanto di Universitas Dian Nuswantoro tahun 2014. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi berbasis *web* dapat menjadi alternatif utama bagi para staf dan peserta pelatihan yang tidak mau bersusah payah dalam pencarian data yang dapat menghabiskan waktu dan tenaga, dalam menggunakan sistem komputer dapat memudahkan dalam melakukan perbaikan atau mengoreksi data apabila terjadi kesalahan menginput

data.

3. Jurnal Sistem Informasi Administrasi Berbasis *Web* Pada Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Singosari oleh Ari Suhermanto dan Linda Suvi Rahmawati di STMIK PPKIA Pradnya Paramita Malang tahun 2013. Penelitian tersebut digunakan untuk memberikan kemudahan bagi pihak Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Singosari dalam mengolah data registrasi secara lengkap dan akurat, dapat membantu meningkatkan proses pelayanan administrasi kepada masyarakat, dan membantu masyarakat dalam memperoleh informasi seputar BLKI Singosari maupun informasi lainnya, dengan memanfaatkan saranatanya jawab secara *online*.<sup>18</sup>
4. Jurnal Sistem Informasi Pelatihan di Balai Latihan Kerja Kabupaten Magelang oleh Khuswatul Nur Fadhilah, Sugeng Wahyudiono dan Sri Waluyo di STMIK Bina Patria tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem informasi pelatihan yang mampu memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran pelatihan, memberikan informasi mengenai kejuruan yang sedang dibuka dan mengetahui berapa sisa kuota peserta pelatihan serta memberikan pengumuman peserta pelatihan yang diterima.<sup>19</sup>
5. Jurnal Sistem Informasi Pendaftaran Diklat Kerja Berbasis Web dan SMS Gateway oleh Saironi Hardiyantoro dan Alfa Faridh Suni di

---

<sup>18</sup>[http://eprints.uny.ac.id/60210/1/Skripsi\\_14520241056\\_A%27bed%20Khurin%20Tasniimul%20Anaam.pdf](http://eprints.uny.ac.id/60210/1/Skripsi_14520241056_A%27bed%20Khurin%20Tasniimul%20Anaam.pdf), diakses pada 6 April 2021 pukul 00.52.

<sup>19</sup> Khuswatul Nur Fadhilah dkk, "*Sistem Informasi Pelatihan di Balai Latihan Kerja Kabupaten Magelang*". Jurnal Transformasi. Vol. 13 No. 2, Desember 2017, hal. 69-75.

Universitas Negeri Semarang pada tahun 2020. Peneliti tertarik membuat sistem informasi pendaftaran berbasis web serta pemberitahuan SMS Gateway bertujuan untuk mempermudah tim dalam proses pendaftaran serta pemberitahuan informasi terkait pelaksanaan diklat.<sup>20</sup>

6. Jurnal Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Web Pada BLK Kota Cilegon oleh Sulistiyono, Agus Irawan dan Syaiful Rizal di Universitas Serang Raya pada tahun 2020.<sup>21</sup>
7. Jurnal Sistem Informasi Lowongan Pekerjaan Berbasis Web Pada Balai Latihan Kerja Boyolali oleh Suwarno, Bebas Widada, dan Sri Siswanti. <sup>22</sup>
8. Jurnal Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pelatihan Pada Balai Latihan Masyarakat Pekanbaru Berbasis Web oleh Fitri Ayu dan Ledyana Manalu di AMIK Mahaputra Riau pada tahun 2020. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar data dan informasi yang dihasilkan dari kegiatan pelatihan akan lebih baik dan efisien tidak lagi menggunakan cara yang konvensional tetapi sudah berbasis komputerisasi, sehingga ketika data dibutuhkan sewaktu-waktu akan

---

<sup>20</sup> Saironi Hardiyantoro dan Alfa Faridh Suni, “Sistem Informasi Pendaftaran Diklat Kerja Berbasis Web dan SMS Gateway”. Jurnal Sistem Informasi (*E-Journal*). Vol. 12 No. 1, April 2020, hal. 2005-2016.

<sup>21</sup> Sulistiyono dkk, “Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Web Pada BLK Kota Cilegon”. Jurnal SIMIKA. Vol. 3 No. 1, 2020, hal. 27-38.

<sup>22</sup> Suwarno dkk, “Sistem Informasi Lowongan Pekerjaan Berbasis Web Pada Balai Latihan Kerja Boyolali”. Jurnal TIKomSiN., hal.25-29.

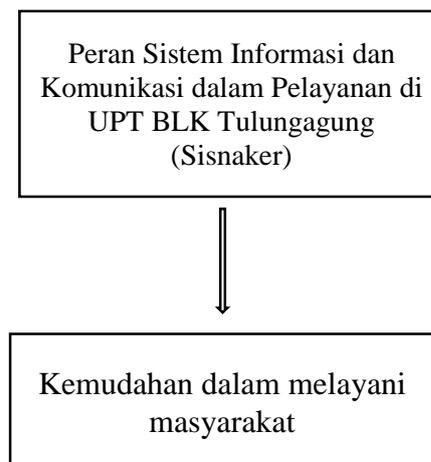
mudah dalam pencariannya.<sup>23</sup>

Kesimpulan dari beberapa penelitian diatas adalah penerapan serta pengembangan sistem berbasis *website* yang dapat digunakan untuk membantu pihak BLK dalam mempermudah pengelolaan data peserta pelatihan dalam kaitannya dengan proses registrasi peserta pelatihan yang diselenggarakan.

Perbedaan penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yakni terletak pada sistem informasi atau website yang digunakan. Dalam penelitian ini yang digunakan yaitu Sistem Informasi Ketenagakerjaan yang diluncurkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan sedangkan untuk penelitian terdahulu menggunakan sistem informasi yang dibuat sendiri.

## F. Kerangka Konseptual

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Konseptual**



---

<sup>23</sup> Fitri Ayu dan Ledyana Manalu, "Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pelatihan Pada Balai Latihan Masyarakat Pekanbaru Berbasis Web". Jurnal Intra Tech. Vol. 4 No. 1, April 2020, hal. 80-89.

*Sumber: Olahan peneliti, 2020*

Berdasarkan kerangka konseptual diatas bahwa peran sistem informasi dan komunikasi di UPT BLK Tulungagung diharapkan bisa memberikan kemudahan dalam sistem pelayanannya terhadap masyarakat. Dengan adanya bantuan sistem tersebut masyarakat akan dengan mudah mendapatkan informasi mengenai layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan dan lain sebagainya serta mempermudah atau lebih efektif pelayanan offline yang ada di UPT BLK Tulungagung.