BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Sistem

Sistem adalah kumpulan elemen yang berhubungan, yang merupakan suatu kesatuan. Asal kata "*system*" berasal dari bahasa yunani yaitu *systema*, yang artinya "menempatkan bersama". Suatu sistem biasanya terdiri atas beberapa komponen (atau elemen) yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat.

Menurut teori Jerry FitzGerald dalam buku HAR [1] Sistem adalah "*suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu*".

Menurut SUS [2] Sistem adalah "*kumpulan/group dari bagian/ komponen apapun baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu*".

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Sistem adalah:

"Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan atau organisasi untuk mencapai sasaran tertentu".

2.1.1 Karakteristik Sistem

Suatu sistem akan mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen (*component)*, batas sistem (*boundary*), lingkungam luar sistem (*environment*), penghubung (*interface*), masukan (*input),* keluaran (*output*), pengolah (*process),* dan sasaran (*objectivies*).

1. Komponen sistem (*component*)

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan sistem (*boundary*)

   Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.

3. Lingkungan luar sistem (*environment*)

   Linngkungan dari suatu sistem adalah apapun yang terdapat diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat merugikan sistem tersebut.

4. Pengubung sistem (*interface*)

   Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya.

5. Masukan sistem (*input*)

   Masukan adalah energi yang dimasukan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*), *Maintenance input* adalah energi yang dimasukan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran.

6. Keluaran sistem (*output*)

   Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem.

7. Pengolahan sistem (*process*)

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahanya. Pengolah yang akan merubah input menjadi output.

8. Sasaran (*objectivies*)

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objectivies*). Jika suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.1.2 Klasifikasi Sistem

Suatu sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandangan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dari sistem fisik (*physical system*). Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.
2. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*). Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia.
3. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*). Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantaranya bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan.
4. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*). Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya.

2.2 Definisi Informasi

Menurut HAR [1], menyatakan “Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan”.

Sumber daya informasi adalah data. Data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal datum atau data-item. Data adalah kenyataan yang menggambarkan satu kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian *(event)* adalah sesuatu pada saat yang tertentu.

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan.

1. **Akurat,** berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
2. **Tepat pada waktunya,** berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahal nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

3. **Relevan,** berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainnya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya informasi yang kurang relevan, tetapi relevan untuk akuntan.

2. 3 Definisi Sistem Informasi

Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (*Information system*) atau disebut juga dengan *processing system* atau *information processing system* atau *information genereting system*.

Menurut teori Robert A. Leitch/K. Roscoe Davis dalam buku HAR [1] Sistem Informasi adalah "*suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan"*.

2.4. Analisis Sistem

Tahap analisis sistem merupakan tahap yang sangat penting, karena kesalahan di tahap ini akan menyebabkan kesalahan di tahapan selanjutnya. Analisis sistem dikerjakan oleh seorang analis sistem yang bertugas untuk menganalisis sistem dan menemukan kelemahan-kelemahan dari sistem tersebut sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

2.4.1 Definisi Analis Sistem

Menurut HAR [1] Analisis sistem adalah "*penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya*".

2.4.2 Definisi Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah kegiatan untuk menemukan dan menggambarkan masalah-masalah yang baru, kumpulan-kumpulan data agar tujuan dari prosedur dalam pemprosesan suatu data dapat tercapai. Menurut Barison (1993), dijelaskan perancangan sistem bertujuan :"Untuk menghilangkan kekurangan dan kelemahan sistem dan meningkatkan sistem yang sedang berjalan".

Perancangan sistem mempunyai dua tujuan utama, yaitu :

1. Untuk memenuhi kebutuhan para pemakai sistem.
2. Untuk memberikan gambaran dan rancangan yang jelas kepada pembuat program komputer dan ahli-ahli teknik lainnya yang ikut terlibat dalam pengembangan sistem lainnya.

2.4.3 Langkah - Langkah Analisis Sistem

Dalam tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem, langkah-langkah tersebut adalah :

a) *Identify* (mengidentifikasi masalah)

Mengidentifikasi masalah merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam tahap analisis sistem. Masalah dapat didefinisikan sebagai suatu pertanyaan yang diinginkan untuk dipecahkan. Masalah inilah yang menyebabkan sasaran dari sistem tidak dapat dicapai.

b) *Understand* (memahami kerja dari sistem yang ada)

Langkah kedua dari tahap analisis sistem adalah memahami kerja dari sistem yang ada. Langkah ini dapat dilakukan dengan mempelajari terlebih dulu bagaimana sistem yang ada beroperasi. Untuk mempelajari operasi dari sistem ini diperlukan data yang diperoleh dengan cara melakukan penelitian.

c) *Analyze* (menganalisis sistem)

Langkah ini dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

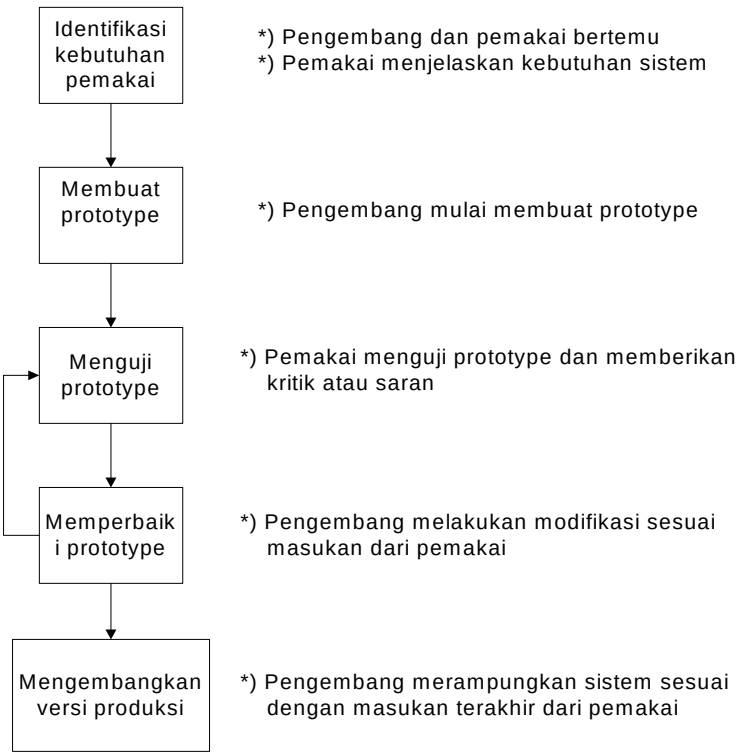
d) *Report* (membuat laporan hasil analisis)

Setelah menganalisis sistem, langkah terakhir yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem adalah membuat laporan hasil analisis.

2.5 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan penulis adalah model *prototyping* yaitu suatu metode dalam pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat program dengan cepat dan bertahap sehingga segera dapat dievaluasi oleh pemakai. Selain itu memungkinkan juga bagi pengembang aplikasi untuk menciptakan suatu model dari sistem informasi yang harus

dikembangkan. Tujuan utama dari *prototyping* adalah untuk mengurangi resiko dan ketidakpastian selama tahap-tahap awal dari *life cycle* pengembangan sistem informasi. *Prototyping* meneruskan tahap analisis *requirement* untuk mengurangi biaya pengembangan sistem secara keseluruhan. Berikut adalah tahapan-tahapan dari metode *prototyping* :



Gambar 2.2 tahapan pendekatan *prototype*
(Sumber : HAR [1])

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari metode ini adalah sebagai berikut :Penedefinisian kebutuhan pemakai menjadi lebih baik karena keterlibatan pemakai yang lebih intensif.

a) Meningkatkan kepuasan pemakai dan mengurangi resiko pemakai tidak menggunakan sistem, mengingat keterlibatan mereka yang sangat tinggi sehingga sistem memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.

b) Mempersingkat waktu pengembangan.

c) Memperkecil kesalahan disebabkan pada setiap versi *prototype*, kesalahan segera terdeteksi oleh pemakai.

d) Pemakai memiliki kesempatan yang lebih banyak dalam meminta perubahan-perubahan.

e) Menghemat biaya(menurut penelitian, biaya pengembangan dapat mencapai 10 % hingga 20 % dibandingkan jika menggunakan SDLC tradisional).

Selain kelebihan, metode *prototype* juga tentunya memiliki kekurangan, yang diantaranya :

a) *prototype* hanya bisa berhasil jika pemakai bersungguh-sungguh dalam menyediakan waktu dan pikiran untuk menggarap *prototype.*

b) Kemungkinan dokumentasi terabaikan karena pengembangan lebih berkonsentrasi pada pengujian dan pembuiatan *prototype.*

c) Mengingat target waktu yang pendek, ada kemungkinan sistem yang dibuat tidak lengkap dan bahkan sistem kurang teruji.

d) Jika terlalu banyak proses pengulangan dalam membuat *prototype,* ada kemungkinan pemakai menjadi jenuhdan memberikan reaksi yang negatif.

e) Apabila tidak terkelola dengan baik, *prototype* menjadi tak pernah berakhir. Hal ini disebabkan permintaan terhadap perubahan terlalu mudah untuk dipenuhi.

2.6 Perancangan Sistem

Perancangan sistem dimaksudakan untuk menghasilkan sistem baru yang benar-benar dapat menjalankan semua aktivitasnya dengan baik, sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuannya dengan memanfaatkan teknologi dan faslitas yang tersedia.

2.6.1. Pengertian Perancangan Sistem

Menurut HAR [1] Perancangan sistem dapat diartikan dalam beberapa pengertian sebagai berikut :

1) Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem;
2) Pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional;
3) Persiapan untuk rancangan bangun implementasi;
4) Mengambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk, yang dapat berupa penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi;
5) Termasuk menyangkut mengkonfugurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem.

2.6.2. Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan Perancangan Sistem Menurut teori Jeffry L. Whitten dalam buku HAR Tahap perancangan sistem mempunyai dua tujuan utama, yaitu :

1) Untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem.
2) untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancangan bangun yang lengkap kepada pemrogram komputer dan ahli-ahli teknik lainnya yang terlibat.

Menurut teori Jeffry L. Whitten dalam buku HAR [1] untuk mencapai tujuan ini, analisis sistem harus dapat mencapai sasaran-sasaran sebagai berikut :

a) Perancangan sistem harus berguna, mudah dipahami dan nantinya mudah digunakan.
b) Perancangan sistem harus dapat mendukung tujuan utama perusahaan.
c) Perancangan sistem harus efisien dan efektif untuk dapat mendukung pengolahan transaksi, pelaporan manajemen, dan mendukung keputusan yang akan dilakukan oleh manajemen, termasuk tugas-tugas lainnya yang tidak dilakukan oleh komputer.
d) Perancangan sistem harus dapat mempersiapkan rancangan bangun yang terinci untuk masing-masing komponen dari sistem informasi.

2.6.3. Langkah - Langkah Perancangan Sistem

Di dalam melakukan perancangan sistem terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem, yaitu :

1) Perancangan proses
2) Perancangan basis data
3) perancangan program

Perancangan ini didapat dari hasil analisis yang telah dilakukan, jadi jika terdapat kesalahan dalam analisis sistem perancangan yang dibuat maka sistem yang dihasilkan tidak akan dapat memenuhi kebutuhan. Alat-alat yang digunakan dalam perancangan sistem, adalah :

1. Daftar Kejadian (*Even List*)
2. Diagram Konteks (*Context Diagram*)
3. Diagram Alir Data (*Data Flow Diagram*)
4. Spesifkasi Proses (*P-specs*)
5. Diagram Entitas data (*Entity Relationship Diagram*)

2.6.4 Perancangan Basis Data

Basis data terdiri atas 2 kata, yaitu Basis dan Data. Basis dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat bersarang atau berkumpul. Sedangkan Data adalah representasi fakta dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia (pegawai, siswa, pembeli, pelanggan), barang, hewan, peristiwa, konsep, keadaan dan sebagainya, yang direkam dalam bentuk angka, huruf, simbol, teks, gambar, bunyi atau kombinasinya.

Menurut buku FAT[3] Basis data sendiri dapat didefinisikan dalam sejumlah sudut pandang, seperti :

1. Himpunan kelompok data (arsip) yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar kelak dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah.
2. Kumpulan data yang saling berhubungan yang disimpan secara bersama sedemikian rupa dan tanpa pengulangan (*redudansi*) yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan.
3. Kumpulan file/tabel/arsip yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan.

Merancang database merupakan suatu hal yang sangat penting. Kesulitan utama dalam merancang database adalah bagaimana merancang sehingga database dapat memuaskan keperluan saat ini dan masa yang akan datang. Pada langkah ini terdapat empat bagian, yaitu ERD (*Entity Relationship Diagram*), normalisasi, relasi tabel, dan struktur file.

2.7 ERD (Entity Relationship Diagram)

Menurut KRI [4] ERD adalah alat pemodelan yang digunakan untuk mendeskripsikan hubungan antar penyimpanan. Pada alat perancangan ini maka file-file direlasikan atau dihubungkan dengan kunci relasi yang merupakan kunci utama dari masing-masing file, relasi antar file dikategorikan :

a) One to One Relationship

Hubungan antar file pertama dengan file kedua adalah satu berbanding satu. Tipe record dalam file A memiliki satu record yang cocok di dalam file B atau sebaliknya.

b) One to Many Relationship

Hubungan antar file pertama dengan file kedua adalah satu berbanding banyak. Sebuah record dalam file A dapat memiliki lebih dari satu record yang cocok dalam file B namun sebuah record dalam file B hanya memiliki satu record yang cocok dalam file A.

c) Many to Many Relationship

Hubungan antar file pertama dengan file kedua adalah banyak berbanding banyak. Sebuah record dalam file A dapat memiliki lebih dari satu record yang cocok dalam file B atau sebaliknya.

2.7.1. Normalisasi

Normalisasi merupakan pengelompokkan data elemen menjadi tabel-tabel yang menunjukkan *entity* dan relasinya. Pada proses normalisasi selalu ada pengujian pada beberapa kondisi, apakah ada kesulitan pada saat menambah / *insert*, menghapus / *delete*, mengubah / *update*, membaca / *retrieve* pada suatu database. Apabila terdapat kesulitan, maka relasi tersebut dipecahkan pada beberapa tabel lagi atau dengan kata lain perancangan belumlah mendapat database yang optimal. Walaupun jumlah normalisasi bervariasi, dasar normalisasi sebenarnya hanya ada tiga, yaitu bentuk normal pertama, bentuk normal kedua, dan bentuk normal ketiga. Berikut penjelasan mengenai ketiga bentuk normal tersebut dan akan dimulai dengan bentuk tidak normal.

a) Bentuk Tidak Normal (*Unnormalized Form*)

Bentuk ini merupakan kumpulan data yang akan direkam, tidak ada keharusan mengikuti suatu format tertentu, dapat saja data tidak lengkap atau terduplikasi. Data dikumpulkan apa adanya sesuai dengan kedatangannya.

b) Bentuk Normal Pertama (*1NF / First Normal Form*)

Bentuk ini sangat sederhana. Aturannya, sebuah tabel tidak boleh mengandung kelompok yang berulang.

c) Bentuk Normal Kedua (*2NF / Second Normal Form*)

Aturan normal kedua yaitu bahwa bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal kesatu dan setiap field yang tidak bergantung sepenuhnya pada kunci primer harus dipindahkan ke tabel lain.

d) Bentuk Normal Ketiga (*3NF / Third Normal Form)*

Aturan normalisasi ketiga yaitu bahwa relasi haruslah dalam bentuk normal kedua dan tidak boleh ada kebergantungan antara field-field non-kunci (kebergantungan *transitif*).

2.7.2. Relasi Tabel

Di dalam sebuah database, setiap tabel memiliki sebuah field yang memiliki nilai unik untuk setiap baris. Field ini ditandai dengan icon bergambar kunci di depan namanya. Baris-baris yang berhubungan pada tabel mengulangi kunci primer (*pimary key*) dari baris yang dihubungkannya pada tabel lain. Salinan dari kunci primer di dalam tabel-tabel yang lain disebut dengan kunci asing (*foreign key*). Kunci asing ini tidak perlu bersifat unik, dan semua field bisa menjadi kuci asing. Yang membuat

sebuah field merupakan kunci asing adalah jika dia sesuai dengan kinci primer pada tabel lain.

2.7.3. Struktur File

Menurut KRI [4] Struktur file merupakan struktur dari perancangan database yang akan digunakan, file-file disusun berdasrkan kelas datanya agar dapat memudahkan dalam penyimpanan data.

2.7.4 Perangkat Lunak Pendukung

Perangkat lunak *(software)* yang digunakan dalam perancangan sistem informasi penjualan yang diusulkan dibuat dengan menggunakan aplikasi bahasa pemprograman *Borland Delphi 6.0* dengan database *SQL Server*.

2.7.5 Delphi 6.0

Borland Delphi 6.0 merupakan bahasa pemprograman berbasis windows. Dengan *Delphi 6.0* bisa membuat berbagai macam aplikasi yang berjalan di sistem operasi windows. Dan juga dapat membuat program dari yang sederhana sampai program yang berbasiskan *client/server* atau jaringan. Berbagai kelebihan *Delphi 6.0* ini diantaranya adalah berbasiskan OOP (*Object Oriented Programming*) dan dapat menghasilkan satu file *EXE* hasil kompilasinya sehingga tidak memerlukan file *DDL* dari luar. Kelebihan lainnya adalah *Delphi 6.0* hadir bersama *Borland Kylix 3* yang memungkinkan pemprogram Delphi untuk membuat aplikasi yang berbasiskan sistem operasi linux. Disamping itu *Borland Delphi 6.0* hadir dengan beragam dan banyak

komponen baru yang semakin memudahkan para pemprogram *Delphi* dalam membuat aplikasi.

2.7.8 Sekilas Tentang Program SQL Server

SQL Server merupakan salah satu dari sejumlah bahasa pemrograman database (DBMS) yang bersaing merebut popularitas bersama-sama dengan *dbase, Foxpro, FoxBase, QuickSilver* dll. *SQL Server* kini mulai menjauhkan diri dan melangkah jauh lebih ke depan, terutama dengan munculnya versi *SQL Server* 2000.

Menentukan bahasa mana yang terbaik untuk aplikasi *database* akan bersifat sangat subyektif. Namun, biasanya dukungan akan bahasa SQL *(structure query language)*, kriteria kecepatan, pemakaian memori, mudah tidaknya program, dan daya tampung data menjadi kriteria utama.

Selain keutamaan SQL *Server* sebagai penampung database cukup besar dan dukungannya terhadap bahasa SQL, SQL *server* juga memberikan dukungan terhadap sistem *database* terdistribusi yaitu *client/server*.

2.8 Pengertian Penjualan

Menurut SWA [5] Penjualan adalah "*interaksi antar individu, saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai atau mempertahankan hubunganpertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain*".

Dalam hal ini, perusahaan memerlukan tenaga-tenaga penjualan untuk melakukan penjualan. Tugas-tugas yang mereka lakukan cukup luwes karena secara langsung dapat mengetahui keinginan, motivasi, dan perilaku konsumen.

2.8.1 Jenis-Jenis Penjualan

Dalam hal ini, jenis-jenis penjualan dikelompokkan menjadi lima, yaitu :

1) *Trade Selling*

   Trade Selling dapat terjadi bilamana hubungan produsen dan pedagang besar mempersilahkan pengecer untuk berusaha memperbaiki distributor produk-produk mereka.

2) *Missionary Selling*

   Dalam *Missionary Selling*, penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur.

3) *Technical Selling*

   Technical Selling berrusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasehat kepada pembeli akhir dari barang dan jasanya.

4) *New Business Selling*

   New Business Selling berusaha membuka transaksi baru dengan merubah calon pembeli menjadi pembeli. Jenis penjualan ini sering dipaakai oleh perusahaan asuransi.

5) *Responsive Selling*

   Dalam *Responsive Selling*, setiap tenaga penjualan diharapkan dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli.

2.8.2 Jenis-jenis Tenaga Penjualan

Berdasarkan tugas penjualan, jenis-jenis tenaga penjualan dikelompokkan menjadi empat kelompok, yaitu :

1) *Merchandising Salesman*

   Marchandising Salesman tidak hanya menjual saja, tetapi juga membantu penyalur dalam mempromosikan penjualan produknya.

2) *Detail Man*

   Ciri khusus dari *detail man* adalah tidak melakukan penjualan secara langsung tetapi detail man mempromosikan dahulu produk yang akan di jualnya.

3) *Sales Engineer*

   Sales Engineer adalah penjual yang juga dapat memberikan latihan atau demonstrasi secara teknis tentang barang-barang yang dijual.

4) *Pioneer Product Salesman*

   Pioneer Product Salesman mempunyai tugas pokok untuk membuka daerah baru atau segmen pasar yang baru bagi produk barunya.