BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

Sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terikat dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan.

Menurut "**ANATOL RAPOROT** ".

"Sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain".

Menurut **" L. ACKOF** ".

"Sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya".

2.1.1. Syarat - Syarat Sistem :

1. Sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan.

2. Elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan.

3. Adanya hubungan diantara elemen sistem.

4. Unsur dasar dari proses (arus informasi, energi dan material) lebih penting daripada elemen sistem.

5. Tujuan organisasi lebih penting dari pada tujuan elemen.

Secara garis besar, sistem dapat dibagi 2 :

a) SISTEM FISIK (PHYSICAL SYSTEM):

Kumpulan elemen-elemen/ unsur-unsur yang saling berinteraksi satu sama lain secara fisik serta dapat diidentifikasikan secara nyata tujuan-tujuannya.

Contoh :

1. Sistem transportasi, elemen : petugas, mesin, organisasi yang menjalankan transportasi .
2. Sistem Komputer, elemen : peralatan yang berfungsi bersama-sama untuk menjalankan pengolahan data.

b) SISTEM ABSTRAK (ABSTRACT SYSTEM):

Sistem yang dibentuk akibat terselenggaranya ketergantungan ide, dan tidak dapat diidentifikasikan secara nyata, tetapi dapat diuraikan elemen-elemennya.

Contoh :

1. Sistem Teologi, hubungan antara manusia dengan Tuhan.

2.1.2. Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu : tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta

lingkungan. Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem :

1. Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*Goal*), entah hanya satu atau mungkin banyak. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja, tujuan antara satu sistem dengan sistem yang lain berbeda.

2. **Masukan**

Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

3. **Proses**

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lbih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah. Pada pabrik kimia, proses dapat berupa bahan mentah. Pada rumah sakit, proses dapat berupa aktivitas pembedahan pasien.

4. **Keluaran**

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

5. Batas

Yang disebut batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem. Sebagai contoh, tim sepakbola mempunyai aturan permainan dan keterbatasan kemampuan pemain. Pertumbuhan sebuah toko kelontong dipengaruhi oleh pembelian pelanggan, gerakan pesaing dan keterbatasan dana dari bank. Tentu saja batas sebuah sistem dapat dikurangi atau dimodifikasi sehingga akan mengubah perilaku sistem. Sebagai contoh, dengan menjual saham ke publik, sebuah perusahaan dapat mengurangi keterbasatan dana.

6. **Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik**

Mekanisme pengendalian (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

7. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri. Lingkungan yang merugikan tentu saja harus ditahan dan dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan operasi sistem, sedangkan yang menguntungkan tetap harus terus dijaga, karena akan memacu terhadap kelangsungan hidup sistem.

2.1.3. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu :

A. Komponen-komponen

Komponen sistem atau elemen sistem dapat berupa :

1. Elemen-elemen yang lebih kecil yang disebut sub sistem, misalkan

   sistem komputer terdiri dari sub sistem perangkat keras, perangkat lunak dan manusia.

2. Elemen-elemen yang lebih besar yang disebut supra sistem. Misalkan bila perangkat keras adalah sistem yang memiliki sub sistem CPU, perangkat I/O dan memori, maka supra sistem perangkat keras adalah sistem komputer.

B. Batas sistem

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.

C. Lingkungan luar sistem

Lingkungan dari sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. lingkungan luar yang mengutungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem .

D. Penghubung

Penghubung merupakan media perantara antar subsistem. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Output dari satu subsistem akan menjadi input untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berinteraksi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

E. Masukkan

Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa maintenance input dan sinyal input. Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Sinyal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

F. Keluaran

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.

G. Pengolah

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

H. Sasaran atau tujuan

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Kalau 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.

2.1.4. Klasifikasi Sistem

A. Deterministik Sistem.

Sistem dimana operasi-operasi (input/output) yang terjadi didalamnya dapat ditentukan/ diketahui dengan pasti.

Contoh :

1. Program komputer, melaksanakan secara tepat sesuai dengan rangkaian instruksinya.
2. Sistem penggajian.

B. Probabilistik Sistem.

Sistem yang input dan prosesnya dapat didefinisikan, tetapi output yang dihasilkan tidak dapat ditentukan dengan pasti; (Selalu ada sedikit kesalahan/penyimpangan terhadap ramalan jalannya sistem).

Contoh :

1. Sistem penilaian ujian
2. Sistem pemasaran.

C. Open Sistem.

Sistem yang mengalami pertukaran energi, materi atau informasi dengan lingkungannya. Sistem ini cenderung memiliki sifat adaptasi, dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya sehingga dapat meneruskan eksistensinya.

Contoh :

1. Sistem keorganisasian memiliki kemampuan adaptasi. (Bisnis dalam menghadapi persaingan dari pasar yang berubah. Perusahaan yang tidak dapat menyesuaikan diri akan tersingkir)

D. Closed Sistem.

Sistem fisik di mana proses yang terjadi tidak mengalami pertukaran materi, energi atau informasi dengan lingkungan di luar sistem tersebut.

Contoh :

1. reaksi kimia dalam tabung berisolasi dan tertutup.

E. Relatively Closed Sistem.

Sistem yang tertutup tetapi tidak tertutup sama sekali untuk menerima pengaruh-pengaruh lain. Sistem ini dalam operasinya dapat menerima pengaruh dari luar yang sudah didefinisikan dalam batas-batas tertentu .

Contoh :

1. Sistem komputer. (Sistem ini hanya menerima masukan yang telah ditentukan sebelumnya, mengolahnya dan memberikan keluaran yang juga telah ditentukan sebelumnya. tidak terpengaruh oleh gejolak di luar sistem).

2.2 Pengertian Informasi

Informasi adalah keterangan, penerangan. Data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata, sehingga dapat dipakai sebagai dasar untuk mengambil keputusan, dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang.

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan, informasi merupakan sesuatu yang memiliki arti yang sangat penting didalam mendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi yang menerimanya.

Menurut “ **Raymond Mcleod** “ :

“ Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang ”

Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian adalah sesuatu yang terjadi pada saat tertentu. Di dalam dunia bisnis, kejadian-

kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yandisebut transaksi. Kesatuan nyata adalah berupa suatu obyek nyata seperti tempat, benda dan orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Data merupakan bentuk yang masih mentah, belum dapat bercerita banyak sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu metode untuk menghasilkan informasi. Data dapat berbentuk simbol-simbol semacam huruf, angka, bentuk suara, sinyak, gambar, dsb.

Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sabagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus.

Adapun fungsi-fungsi informasi adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pengetahuan bagi si pemakai

2. Untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan pemakai

3. Menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari sesuatu hal.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Pada saat ini dunia industri dan bisnis memerlukan informasi yang tepat, cepat dan relevan. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan tentunya harus menggunakan sistem informasi. Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya.

Menurut " **Mc leod** " :

"Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi"

Sistem informasi adalah aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan komputer, perangkat lunak, dan data. Sistem Informasi Manajemen adalah kunci dari bidang yang menekankan finansial dan personal manajemen. Sistem Informasi Penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan.

Sistem Informasi adalah sekumpulan hardware, software, brainware, prosedur dan atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah

data menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

Suatu sistem informasi (SI) atau information system (IS) merupakan aransemen dari orang, data, proses-proses, dan antar-muka yang berinteraksi mendukung dan memperbaiki beberapa operasi sehari-hari dalam suatu bisnis termasuk mendukung memecahkan soal dan kebutuhan pembuat-keputusan manejemen dan para pengguna yang berpengalaman di bidangnya.

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Informasi dalam suatu lingkungan sistem informasi harus mempunyai persyaratan umum sebagai berikut :

1. Harus diketahui oleh penerima sebagai referensi yang tepat
2. Harus sesuai dengan kebutuhan yang ada dalam proses pembuatan / pengambilan keputusan
3. Harus mempunyai nilai surprise, yaitu hal yang sudah diketahui hendaknya jangan diberikan

4. Harus dapat menuntun pemakai untuk membuat keputusan. Suatu keputusan tidak selalu menuntut adanya tindakan.

Sistem informasi harus mempunyai beberapa sifat seperti :

1. Pemrosesan informasi yang efektif. Hal ini berhubungan dengan pengujian terhadap data yang masuk, pemakaian perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai
2. Manajemen informasi yang efektif. Dengan kata lain, operasi manajemen, keamanan dan keutuhan data yang ada harus diperhatikan
3. Keluwesan. Sistem informasi hendaknya cukup luwes untuk menangani suatu macam operasi
4. Kepuasan pemakai. Hal yang paling penting adalah pemakai mengetahui dan puas terhadap sistem informasi.

Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi mempunyai enam buah komponen atau disebut juga dengan blok bangunan (building block), yaitu :

(1) Komponen input atau komponen masukan

(2) Komponen model

(3) Komponen output atau komponen keluaran

(4) Komponen teknologi

(5) Komponen basis data

(6) Komponen kontrol atau komponen pengendalian.

Keenam komponen ini harus ada bersama-sama dan membentuk satu kesatuan. Jika satu atau lebih komponen tersebut tidak ada, maka sistem informasi tidak akan dapat melakukan fungsinya, yaitu pengolahan data dan tidak dapat mencapai tujuannya, yaitu menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat. Komponen-komponen dari sistem informasi ini dapat digambarkan sebagai berikut ini :

1. Blok Masukan (Input Block)

Input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi.

2. Blok Model (Model Block)

Kombinasi prosedur, logika, dan model matemetik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diingiinkan.

3. Blok Keluaran (Output Block)

Keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok Teknologi (Technology Block)

Teknologi merupakan kotak alat (tool box) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan

model,menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara menyeluruh.

5. Blok Basis Data (Database Block)

Merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu sama lainnya, \tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok Kendali (Control block)

Beberapa pengendalian yang dirancang secara khusus untuk menanggulangi gangguan-gangguan terhadap sistem

2.4 Metode Analisis dan Perancangan Sistem

2.4.1 Flow Map

Flowmap atau juga dapat disebut block chart berfungsi untuk memodelkan masukan dan keluaran proses maupun transaksi dengan simbol-simbol tertentu. Pembuatannya harus memudahkan bagi pemakai dalam memahami alur dari sistem atau transaksi.

Aturan dalam membuat Flow Map.

a. Tentukan entitas yang terlibat dalam sistem.
b. Dokumen yang mengalir dalam entitas harus digambarkan ulang.
c. Dokumen yang mengalir dalam entitas yang sama harus melalui proses.
d. Banyaknya dokumen yang digunakan disesuaikan.

2.4.2 Diagram Kontek

Pengertian diagram kontek adalah suatu diagram alir yang tingkat tinggi yang menggambarkan seluruh jaringan, masukan dan keluaran. sistem yang dimaksud adalah untuk menggambarkan sistem yang sedang berjalan. mengidentifikasikan awal dan akhir data awal dan akhir yang masuk dan keluaran sistem.

Diagram ini merupakan gambaran umum sistem yang nantinya akan kita buat. secara uraian mah dapat dikatakan bahwa diagram kontek itu berisi siapa saja yang memberikan data (inputan) kesimstem serta kepada siapa data informasi yang harus dihasilkan sistem.

Jadi dalam diagram ini yang dibutuhkan adalah :

1. Siapa saja pihak yang akan memberikan data ke sistem.

2. Data apa saja yang diberikannya kesistem

3. Kepada siapa sistem harus memberikan informasi atau laporan

4. Apa saja isi atau jenis laporan yang harus dihasilkan sistem.

Kata siapa diatas dilambangkan dengan kotak persegi atau disebut dengan terminator, dan kata "apa" diatas dilambangkan dengan aliran data, dan kata sistem dilambangkan dengan lingkaran atau disebut dengan proses.

2.4.3 Data Flow Diagram

Data Flow Diagram atau yang sering disingkat DFD yaitu:

a. Diagram yang menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan, secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik di mana data tersebut mengalir (misalnya lewat telepon, surat dsb) atau lingkungan fisik di mana data tersebut akan disimpan (misalnya file kartu, hard disk, tape, disket dsb).
b. Sebuah diagram yang menggambarkan aliran data antar entitas di dalam sistem (McLeod,1996).

DFD berfungsi menunjukkan perpindahan dan perubahan data dalam suatu system .Meskipun singkatan dari *Data Flow Diagram*, namun DFD lebih menitikberatkan pada proses. DFD merupakan salah satu alat pemodelan proses dari sistem yang paling sering digunakan.

Dalam DFD ada 4 komponen utama yaitu: (McLeod,1996)

1**. *External Entity***

External Entity adalah komponen yang menunjukkan asal/tujuan dari data di dalam system, *External Entity* disebut juga *terminator/input/output*. *External Entity* dilambangkan dengan gambar persegi panjang,

2. *Data Flow*

Data Flow adalah komponen yang menunjukkan aliran data, dari mana data itu berasal dan kemana tujuannya. Dilambangkan dengan gambar

anak panah yang diberi keterangan di bawahnya mengenai data apa yang mengalir

3. *Process*

Process adalah komponen yang menunjukkan pemrosesan data dari suatu bentuk menjadi bentuk yang lain. *Process* menerima masukan data dan mengeluarkan keluaran data lain yang telah diproses. Dilambangkan dengan dua macam simbol yaitu persegi panjang dimana ujung-ujungnya agak bulat atau lingkaran

4. Data Store

Data Store adalah komponen yang menunjukkan tempat penyimpanan data dalam suatu sistem, seperti data pelanggan, data pembelian, dan sebagainya. Simbol dari *Data Store* ada dua macam. Yang pertama berbentuk persegi panjang dimana pada sisi kirinya terdapat kotak kecil, yang kedua berupa dua garis horisontal yang sejajar

Di bawah ini adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain suatu **DFD (Data Flow Diagram)**:

a. Setiap proses dalam DFD harus mempunyai *input* dan *output*.
b. Suatu *data store* hanya boleh menerima *input* dari proses dan hanya boleh memberikan *output* ke proses saja.
c. Setiap simbol harus diberi nama yang unik, dan tidak boleh berubah jika berpindah ke *level* berikutnya.
d. Suatu kesatuan luar hanya boleh mempunyai *input* atau *output*, tapi tidak boleh kedua-duanya.

e. Hindari membuat garis yang berpotongan.

f. Dalam DFD tidak dibedakan antara data dan informasi, semua dianggap data.

g. Setiap DFD harus dibuat hanya dalam satu halaman.

DFD dapat dipresentasikan di dalam *level-level* yang memiliki kedalaman yang berbeda. *Level* yang paling rendah disebut *Context Diagram*. Proses umum dengan entitas-entitas serta aliran datanya digambarkan dalam *Context Diagram*. Proses pada *Context Diagram* dapat dijabarkan lagi pada DFD *level* 1 menjadi proses-proses yang lebih detail.

Pada *level* 1, muncul komponen baru yaitu penyimpanan data. Jika system kompleks, proses-proses pada *level* 1 dapat dijabarkan lagi menjadi proses-proses yang lebih detail lagi di DFD *level* 2 dan seterusnya. Kedalaman *level* tergantung dari seberapa kompleks system yang dibuat.

Tingkatan (Levelisasi) dalam DFD :

1. *Context Diagram* (diagram konteks)
2. *Overview Diagram* (diagram level 0)
3. *Primitive Diagram* (diagram primitif)

2.5 Marketing Management

Dalam marketing management, diversifikasi Usaha merupakan salah satu cara untuk mengembangkan usaha perusahaan. Keputusan untuk melakukan diversifikasi adalah keputusan strategis perusahaan yang didasarkan pada analisis yang cukup mendalam. Realisasi diversifikasi uasaha dimulai dan ditindaklanjuti dengan pembangunan proyek bisnis dan diimplementasikan secara rutin. Oleh

karena itu, sudah tentu diperlukan suatu manajemen yang andal untuk melaksanakannya.

A. Pengertian Marketing Management

Marketing adalah suatu proses social dan manajerial yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui creating, offering, dan exchanging produk yang lebih bernilai.

Marketing Management adalah suatu analisis, perencanaan, implementasi, dan pengontrol dari program pemasaran yang telah dibuat untuk menghasilakan dan memelihara perubahan laba dengan target penjualan produk sebagai tujuan dari pencapaian organisasi.

Dalam Marketing management, satu hal yang penting yang tudak dapat ditinggalkan adalah adanya Pasar.

B. Pengertian Pasar

Pasar, menurut para ahli, merupakan tempat pertemuan antara penjual dan pembeli, atau saling bertemunya antara kekuatan permintaan dan penawaran untuk membentuk suatu harga. Pendapat ahli yang lain, mengatakan bahwa pasar merupakan suatu sekelompok orang yang diorganisasikan untuk melakukan tawar-menawar, sehingga dengan demikian akan terbentuk harga. Dalam suatu pasar, akan banyak perusahaan yang bersaing. Dalam persaingan

ini perusahaan-perusahaan yang mempunyai produk yang sama akan saling memperebutkan pasar tersebut. Yang diperebutkan antara lain :

1. Market Share
2. Mind Share
3. Heart Share

Untuk bisa menguasai aspek yang diperebutakan tersebut, perusahaan harus memiliki nilai lebih dalam pemasaran yang memang harus dimiliki oleh suatu perusahaan. Nilai lebih tersebut adalah :

1. Brand
2. Service
3. Process

Proses-proses dalam manajemen pemasaran adalah sebagai berikut :

a. Analyzing Marketing Opportunities yaitu menganalisis kesempatan atau kemungkinan suatu perusahaan untuk memasuki suatu segmen tertentu di dalam pasar.
b. Researching and Selecting Target Market yaitu mencari dan menyeleksi target-target pasar yang sekiranya sangat menguntungkan bagi perusahaan.

c. Designing Marketing Strategis (Positioning) yaitu membuat strategis pemasaran, dalam arti lain perusahaan menetukan positioning yang hendak di buat oleh perusahaan tersebut.

d. Planning Marketing Program (Marketing Mix) yaitu membuat rencana program pemasaran.

e. Organizing, Implementing and Controling Marketing Effort yaitu mengorganisasi, implementasi, dan mengontrol program pemasaran yang telah dibuat.