BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Sistem Informasi

Dengan semakin berkembangnya keperluan dan teknologi informasi pada setiap unit kerja di butuhkan sebuah Sistem informasi untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan, sistem informasi pada saat ini menjadi salah satu komponen penting dalam kehidupan manusia dalam mebantu segala kebutuhanya.

2.1.1. Konsep Sistem

Dari kamus Webster Unabridged dalam Zulkifli Amsyah(2005:27), Sistem adalah elemen – elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi.

Menurut Zulkifli Amsyah (2005:28), Sistem adalah kegiatan yang menggunakan pendekatan sistem , termasuk Subsistem, subsitem, dan seterusnya dan sistem tersebut mempunyai empat elemen.

Menurut Tata Sutabri (2005:2), suatu Sistem dapat di artikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel, yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.

Adapun Menurut Abdul Kadir (2003:54), pada dasarnya, Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

Dari definisi tersebut adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan

elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Definisi ini lebih banyak diterima, karena kenyataannya suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sistem atau sistem bagian.

Dari definisi sistem menurut beberapa para ahli di atas maka Dapat disimpulkan Sistem adalah Kumpulan elemen elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Terdapat beberapa pendekatan didalam pengertian mendefinisikan Sistem Menurut pengertian umum suatu 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.

Sistem dapat diklasifikasikan dalam beberapa sudut pandangan, diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*).

   Sistem abstrak yang berupa pemikiran atau ide ide yang tidak dampak secara fisik sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik .

2. Sistem deterministik *(deterministic system)* dan sistem probabilistik *(probabilistic system).*

   Sistem deterministik Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat di prediksi sedangkan sistem yang bersifat probabilistik adalah sistem yang kondisi masa depanya tidak dapat di prediksi karena mengandung probabilistik.

3. Sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)

   Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh oleh lingkunga lainya sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang ebrhubungan dan di pengaruhi oleh lingkungan luarnya.

4. Sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*).

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak di buat oleh manusia, sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin.

2.1.2. Konsep Informasi

Informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang sudah memiliki nilai tambah. Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diintepretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan kata lain sesuatu yang awalnya dianggap tidak memiliki arti setelah melalui pengolahan yang mengakibatkan memiliki arti dan fungsi yang lebih, maka dikategorikan sebagai Informasi. Sedangkan data adalah bahan dasar pembuatan informasi. Data merupakan bentuk mentah yang perlu diolah lebih lanjut.

Sebelum mempelajari lebih jauh tentang informasi, akan lebih baik bila kita mengetahui terlebih dahulu mengenai definisi dari informasi itu sendiri. Adapun definisi informasi menurut beberapa pakar antara lain :

Menurut McFadden, dkk dalam Abdul Kadir (2003:31) mendefiniskan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahun seseorang yang menggunakan data tersebut.

Menurut Davis dalam Abdul Kadir (2003:31) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.

Dari definisi informasi menurut beberapa pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah yang memiliki arti sehingga berguna bagi penggunanya.

2.1.3. Konsep Sistem Informasi

Dari pengertian yang di kemukakan tentang pengertian Sistem dan pengertian Informasi dapat disimpulkan bahwa Kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk memberikan data yang telah di proses dan dapat di uji kebenaranya sehingga mempunyai nilai yang penting dan nyata sesuai dengan tujuan tertentu.

Adapun pengertian Sistem informasi menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Alter dalam Abdul Kadir (2003: 11), Sistem Informasi adalah kombinasi antar prosedure kerja, Informasi yang di organisasikan untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi.

Menurut Hall dalam Abdul Kadir (2003:11), Sistem Informasi adalah sebuah rangkaian prosedure formal dimana data di kelompokan, diproses menjadi Informasi dan didistribusikan kepada pemakai.

Menurut Budi Sutedjo (2006:11), kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.

> Sedangkan menurut Tata Sutabri(2005:42), *Sitem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang di perlukan.*

Dapat di simpulkan definisi dari menurut para ahli Sistem, Informasi adalah Kombinasi antara prosedure kerja informasi formal yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistibusikan informasi.

2.1.4. Elemen Sistem Informasi

2.1.4.1. Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu :

a) Tujuan

Setiap sistem pasti mempunyai tujuan *(goal)*, entah hanya satu atau mungkin banyak tujuan yang ingin dicapai. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali.

Menurut Hall dalam Abdul Kadir (2003:55) tujuan utama sistem yang umum ada tiga macam :

1) Untuk mendukung fungsi kepengurusan manajemen
2) Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen
3) Untuk mendukung kegiatan operasi perusahaan

b) Masukan

Masukan *(input)* sistem adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses. Masukan dapat berupa hal-hal berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak.

c) Proses

Proses merupakan bagian yang melakukanperubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna misalkan limbah.

d) Keluaran

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

e) 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.

f) Batas

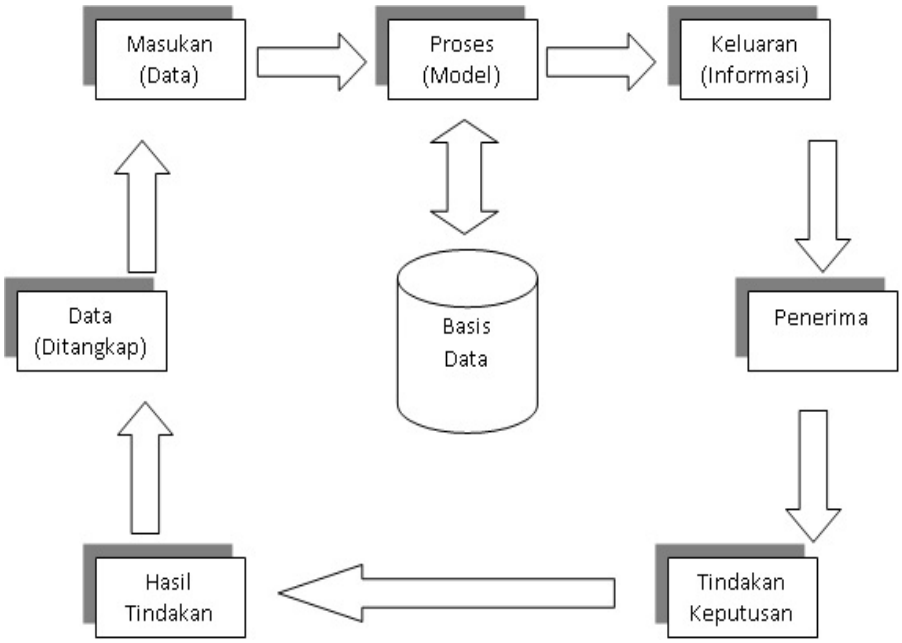
Batas *(boundery)* sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

g) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri.

2.1.4.2.Elemen Informasi

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 sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus ini disebut dengan siklus informasi (*information cycle*) atau disebut juga siklus pengolahan data (*data processing cycle*).



Gambar 2.1. Siklus Informasi

Sumber Abdul Kadir (2003 : 32)

2.1.4.3. Elemen Sistem Informasi

Sistem Informasi mempunyai elemen elemen yang saling berkaitan elemen Sistem Informasi dapat di definisikan sebagai berikut::

1. Perangkat keras (hardware)

   Perangkat keras bagi suatu sistem informasi terdiri atas komputer (pusat pengolah, unit masukan/keluaran), peralatan penyiapan data, dan terminal masukan/keluaran mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.

2. Perangkat lunak (software) atau program

   Sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.

3. Prosedur

   Sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki

4. Orang

   Semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangansistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi

5. Basis data (database)

   Sekumpulan tabel, hubungan, dan lai-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data. File yang berisi program dan data dibuktikan dengan adanya media penyimpanan secara fisik seperti diskette, hard disk, magnetic tape, dan sebagainya. File juga meliputi keluaran tercetak dan catatan lain diatas kertas, mikro film, dan lain sebagainya.

6. Jaringan komputer dan komunikasi data

   Sistem penghubung yang memungkinkan sesumber (resources) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

2.2. Sistem Informasi Indosat Community

Sistem Informasi Indosat Community adalah sebuah Aplikasi *Multy Package* yang me-menej semua anggota pelanggan Indosat yang tergabung menjadi pelanggan Angota Indosat Community dimana dalam pelayanan yang di

berikan menampung semua Pelanggan yang tergabung menjadi anggota indosat Community, dan memberikan penginfoan ke seluruh pelanggan mengenai informasi pogram event, Promotion melalui Internet dan menggunakan SMS Broadcast yang di buat Divisi Retention tiap bulanya.

2.21. Pengertian Indosat Community

Indosat Community diresmikan pada 29 Agustus 2006, suatu wadah Komunikasi interaktif antara sesama anggota pelanggan Indosat, Program yang di buat Divisi Retention Untuk untuk membantu Divisi Retention sendiri dalam memaintance pelanggan Indosat agar lebih sesuai dengan keinginan Pelanggan dan dapat membantu usaha meretensi pelanggan yang sudah ada, agar tidak Churn dari Indosat

Program peninggkatan jumlah komunitas akuisisi SP (Sales Product), dan Peningkatan Reload PT Indosat Cabang BANDUNG, di Resmikan Pertengahan Bulan Tahun 2009 dimana Program Peningkata jumlah Komunitas Anggota Indosat Community dengan Target Komunitas Baru kategori Sekolah, Perguruan Tinggi, maupun Non skul yang ada di kota BANDUNG.

Target Agent:

1. Agent bersosialisasi ke sekolah-sekolah, perguruan Tinggi maupun komunitas non skul yang berdomisili di Bandung untuk di catat dan di daftarkan menjadi anggota Indosat Community
2. Target Komunitas Baru minimal member 100 No AKTIF No yang aktif berarti nomor yang sukses di Registrasi dan berhasil menjadi member Komunitas tersebut.

Mekanisme PKS*(Persetujuan Kerja Sama)* di Ttd oleh PIC *(Person In Charge)* Komunitas.

2.2.2. Keuntungan Indosat Community

Keuntungan yang di berikan bagi pihak Pelanggan yang tergabung menjadi Anggota Indosat Community adalah:

1. Diskon tarif komunitas antar sesam anggota Indosat Community sampai dengan 33% sehingga tariff detik awal hanya Rp 10/detik untuk 20 detik pertama berlaku tarif Rp 0,000000001/ detik tanpa berulang ulang(tariff Normal reguler adalah Rp 15/detik)
2. Setiap telpon akumulasi Rp 1500,- dalam satu hari, akan mendapatkan SMS Gratis Ke sesama anggota Komunitas(tanpa registrai lagi) berlaku sampai dengan Pukul 24.00.
3. Untuk tambahan pemakaian telepon Rp 1000 di hari yang sama (sehingga total Pemakaian Rp.2500) akan mendapat Telepon Gratis Sebanyak 60 menit ke sesame anggota Indosat Community.
4. Komunitas berhak mendapatkan 1X SMS Broadcast atau bisa mengakses ke WWW.IndosatCommunity.com tiap bulan mengenai Program Event, Motivation Word, atupun Hal-Hal yang berhubungan dengan Kegiatan sekolah yang akan di kirimkan ke siswa siswi anggota Komunitas, dengan Menggunakan Short Code 7718.
5. Indosat Akan mengundang perwakilan dari anggota Komunitas untuk dapat ikut di acara acara yang di gelar pihak Indosat dengan Sharing Informasi ayang di butuhkan Pihak Pelanggan.

Sedangkan keuntungan bagi pihak Indosat sendiri untuk menurunkan tingkat Churn Pelanggan dan meningkatkan Reload PT Indosat Cabang BANDUNG.

2.3. Kualitas Pelayanan

Untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang di hasilkan dan sesuai dengan tuntutan pasar, perlu di lakukan pengendalian kualitas atas aktifitas proses yang di jalani, muncul pemikiran untuk menciptakan sistem yang dapat di mencegah timbulnya masalah mengenai kualitas agar kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang lagi.

2.2.3. Pengertian Jasa

Menurut Eddy Soeryanto Soegoto (2009:87), jasa adalah Produk – produk yang tidak terwujud, seperti waktu, keahlian, atau aktivitas-aktivitas yang dapat di beli.

Menurut Kotler(2007:180) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangibles*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dari beberapa definisi di atas, dapat terlihat bahwa jasa pada dasarnya dapat berupa tindakan apa saja yang bersifat tidak berwujud (*intangibles*) dan tidak menghasilkan hak kepemilikan bagi penggunanya, serta dirancang untuk memuaskannya. Selain itu, jasa mempunyai dua pengertian yaitu sebagai sebuah

proses dari *people*, material dan informasi, serta sebagai sebuah sistem yang merupakan kombinasi dari *service delivery operating system* dan *service delivery system*.

2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademik, namun demikian, istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat mungkin akan di jelasakn oleh para ahli pengertian tentang Kualitas Pelayanan sebagai berikut.

Menurut juran dalam Iskandar Indranata (2008:35), kualitas pelayanan adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya .

Menurut Crosby dalam Iskandar Indranata (2008:35), kualitas Pelayanan adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness.*

Menurut deming dalam Iskandar Indranata (2008:35), kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa depan.

Apabila kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan yang diberikan Divisi Retention tentang Indosat Community adalah suatu pelayanan yang diminta atau dibutuhkan

dan diinginkan oleh Pelanggan. Pada umumnya pelayanan yang diminta atau diinginkan dengan pelayanan yang sama, jadi pelanggan menginginkan pelayanan informasi yang akurat, cepat, relevan sesuai yang di janjikan atas program keuntungan menjadi anggota Indosat Community

2.4. Sistem Informasi Indosat Community Berdampak Pada Kualitas Pelayanan

Suatu sistem informasi sangat berdampak pada kualitas pelayanan suatu instansi perusahaan. Karena sistem informasi digunakan sebagi jalur untuk mendapatkan informasi komunikasi penting sebagai dasar informasi jika Informasi akurat dengan tujuan yang di tentukan akan memberikan sebuah kepercayaan terhadap pelanggan yang tinggi jika kepercayan tinggi akan menciptakan sebuah loyalitas pelanggan yang tinggi terhadap perusahaan.

Sistem Informasi Indosat Community dipakai pada Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG, bertujuan untuk memaintenance pelanggan dalam menurunkan Tingkat Churn Pelanggan memberikan jawaban atas masalah-masalah yang dihadapi perusahaan yaitu keakuratan, kecepatan, Relevansi, kualitas dan kuantitas pelanggan terhadap Program Indosat yang di buat yang selama ini menjadi masalah di dalam perusahaan sehingga pemakaian operator seluler yang telah di tetapkan oleh perusahaan akan lebih meningkatkan pemakaian oleh pelanggan.

Untuk itu, dampak yang diharapkan oleh perusahaan dengan menggunakan Sistem Informasi Indosat Community dapat mengatasi masalah-masalah terutama kualitas pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan yang di hadapi selama ini

oleh perusahaan sehingga layanan operator seluler bisa lebih unggul dari pesaingnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik atas kepercayaan pelanggan terhadaap produk perusahaan.