BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefenisikan system, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefenisikan system sebagai berikut :

> ***Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran yang tertantu.*** .

Menurut jerry Fitzgerald, Ardra F. Fitzgerald dan Warren D. Stallins, Jr., mendefenisikan prosedur sebagai berikut :

> ***Suatu prosedur adalah urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerapkan apa (what) yang harus dikerjakan, Siapa (who) yang mengerjakannya, Kapan (when) dikerjakan dan Bagaimana (how) mengerjakannya.***

Pendekatan system yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefenisikan system sebagai berikut :

> ***Sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai gambaran jika dalam sebuah system terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam***

mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem.

2.1.1 Model Umum Sistem

Model system sederhana yaitu :



Gambar 2.1

Model Umum Sistem

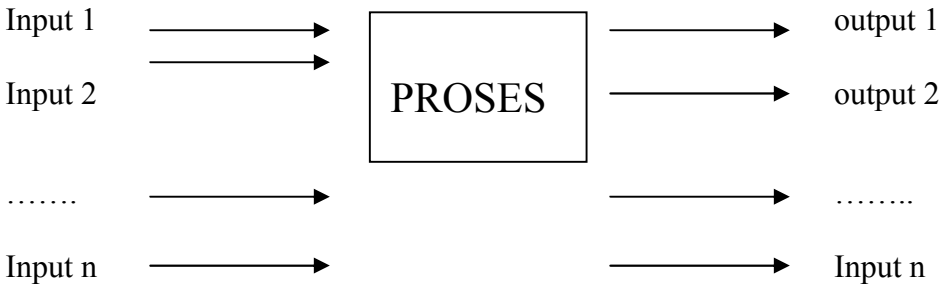
Sumber :

http://www.febriani.staff.gunadarma.ac.id/Pengertian+Siteml/15maret 2010

Contoh :

1. Program perhitungan basic kita masukkan, setelah dijalankan kita dapatkan hasilnya.
2. Data mahasiswa (nama,nilai) diproses menjadi daftar nilai semester (berupa laporan)

System dengan banyak input dan output yaitu :



Gambar 2.2

Sistem banyak input dan output

Sumber :

http://www.febriani.staff.gunadarma.ac.id/Pengertian+Siteml/15maret 2010

Contoh :

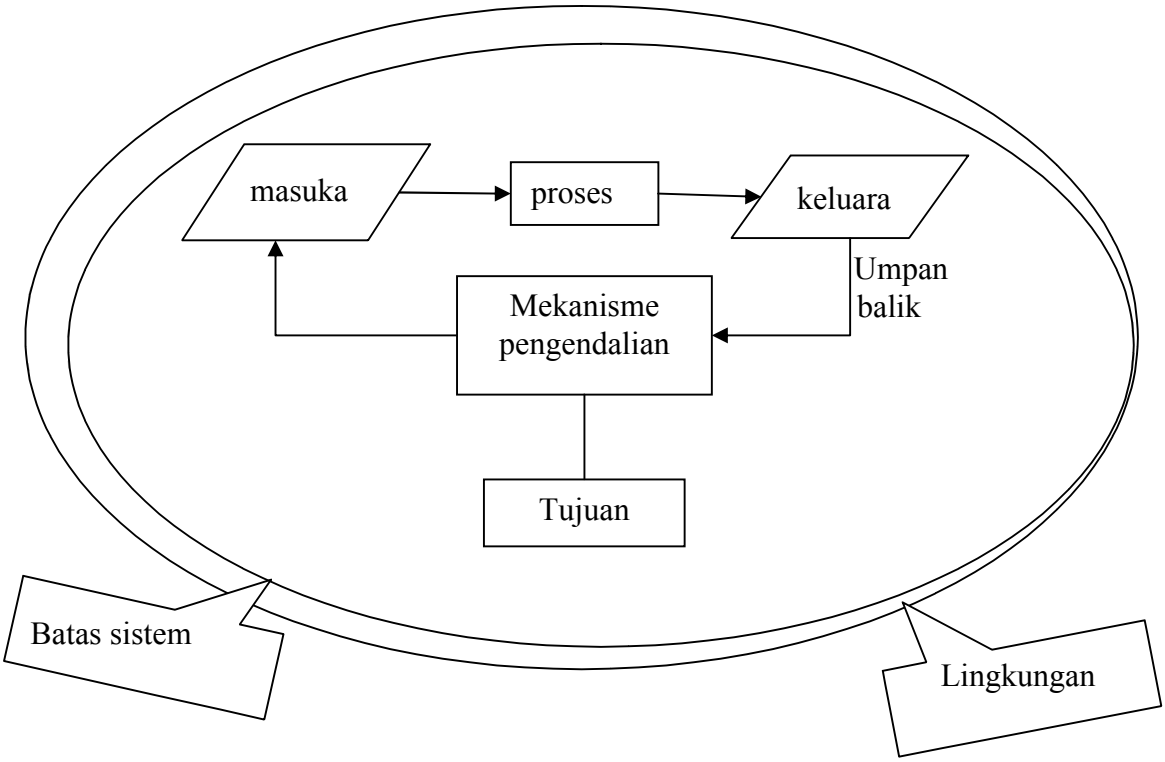
Matrik ⟶ masukannya banyak keluarannyapun banyak

2.1.2 Elemen Sistem

Menurut Abdul Kadir (2003:54) elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu :

1. Tujuan
2. Masukan
3. Keluaran
4. Proses
5. Mekanisme pengendalian
6. Umpan balik

Selain itu, sistem juga berinteraksi dengan lingkungan dan memiliki batas.



Gambar 2.3

Elemen Sistem

Sumber : Abdul Kadir (2003:55)

1. Tujuan

   Setiap sistem memiliki tujuan (*goal*), entah hanya satu hanya mungkin banyak. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja, tujuan antara sistem dengan sistem lain berbeda, tergantung dari ruang lingkup mana memandang sistem tersebut.

2. Masukan

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

3. Keluaran

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

4. Proses

   Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bias berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah.

5. Umpan balik

   Umpan balik digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

6. Mekanisme pengendalian

   Mekanisme pengendalian (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan unpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran.

7. Batas sy
8. istem

   Yang disebut batas (boundary) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

9. Lingkungan

   Lingkungan adalah segalah sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan bias berpengaru terhadapa operasi sistem dalam arti bias merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri.

2.1.3 Klasifikasi Sistem

2.1.3.1 Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

Sistem abstrak (*abstrak system*) adalah sistem yang berisi gagasan atau konsep. Misalnya, sistem teologi yang berisi gagasan tentang hubungan manusia dan Tuhan.

Sistem fisik (*phisycal system*) adalah sistem yang secara fisik dapat dilihat. Misalnya, sistem computer, sistem sekolah, sistem akuntansi, dan sistem transportasi.

2.1.3.2 Sistem deterministic dan probalistik

Sistem deterministic (*deterministic system*) adalah suatu sistem yang operasinya dapat diprediksi secara tepat. Misalnya, sistem computer.

Sistem probalistik (*probalistic system*) adalah sistem yang tak dapat diramal dengan pasti karena mengandung unsure probabilitas. Misalnya, sistem arisan dan sistem sediaan. Kebutuhan rata-rata dan waktu untuk memulihkan jumlah sediaan dapat ditentukan, tetapi nilai yang tepat untuk sesaat tidak dapat ditentukan dengan pasti.

2.1.3.3 Sistem Tertutup dan Terbuka

Sistem tertutup (*closed system*) adalah sistem yang tidak bertukar materi, informasi, atau energy dengan lingkungan. Dengan kata lain, sistem ini tidak berinteraksi dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan. Misalnya, reaksi kimia dalam tabung yang terisolasi.

Sistem terbuka (*open system*) adalah sistem yang berhubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan. Cirri-cirinya, sistem menerima masukan yang diketahui, yang bersifat acak, maupun gangguan. Selain itu, umumnya sistem melakukan adaptasi terhadap lingkungan.

2.1.3.4 Sistem Alamiah dan Sistem Buatan

Sistem alamiah (natural sistem) adalah sistem yang terjadi karena alam (tidak dibuat oleh manusia). Misalnya, sistem tata surya.

Sistem buatan manusia (human made sistem) adalah sistem yang dibuat oleh manusia. Misalnya, sistem computer dan sistem mobil.

2.2 Pengertia Informasi

McFadden, dkk (1999) mendefenisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Shannon dan Weaver, dua orang insinyur listrik, melakukan pendekatan secara matematis untuk mendefenisikan informasi (Kroenke, 1992). Menurut mereka, informasi adalah "jumlah ketidakpastian yang dikurangi ketika sebuah pesan diterima". Artinya, dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat. Menurut davis (1999), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. (Terjemahan Abdul kadir 2007:31)



Gambar 2.4

Transformasi data menjadi informasi

Sumber : Abdul Kadir (2007:31)

2.2.1 Ciri-ciri Informasi

Informasi itu sendiri memiliki cirri-ciri sebagai berikut (Davis, 1999) (Terjemahan Abdul kadir 2007:34)

1. *Benar* atau *salah*. Dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah mempercayainya, efeknya seperti kalau informasi itu benar.
2. *Baru*. Informasi benar-benar baru bagi si penerima.
3. *Tambahan*. Informasi dapat memperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. *Korektif*. Informasi dapat digunakan utuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. *Penegas*. Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.

2.2.2 Karakteristik Informasi

Karakteristik informasi menurut *Alter* :

1. Tipe Data

   Ada bermacam-macam tipe data. Masing-masing tipe data tentu saja memiliki kelebihan dan kekurangan maing-masing. Tipe data terformat cocok untuk menyimpan informasi seperti tanggal transaksi dan jam masuk karyawan (format tanggal dan format jam). Tipe data teks cocok untuk menyatakan data yang panjang semacam biografi singkat sesorang. Tipa data suara dapat digunakan untuk menyatakan bunyi-bunyian. Data video dapat digunakan untuk menekankan tentang suatu aktivitas atau kejadian
2. Akurasi/Presisi

Istilah akurasi (accuracy) dan presisi (precise) sering kali tidak dibedakan. Bahkan dalam kamus Oxford, kedua istilah ini dianggap sama. Akurasi menyatakan derajat kebenaran terhadap informasi dan menentukan kehandalan atau reliabilitas informasi

3. Usia

   Karakteristik informasi yang berkaitan dengan waktu adalah usia informasi (*age*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan rentang waktu (*time horizon*).

   Usia informasi menyatakan lama waktu sejak informasi dihasilkan hingga saat sekarang. Usia informasi mudah diketahui jika informasi yang dihasilkan berdasarkan laporan internal. Namun, kalau informasi dihasilkan oleh pihak eksternal, usia yang pasti ada kemungkinan sangat sulit diketahui.

4. Rentang Waktu

   Rentang waktu atau kadang juga disebut kerangka waktu (*time frame*) menyatakan selang waktu yang digunakan untuk mencakup data. Dalam hal ini, rentang waktu dapat beroperasi di masa lalu, masa sekarang, atau masa mendatang.

5. Tingkat Keringkasan

   Hal yang terpenting, informasi harus diringkas agar sesuai dengan kebutuhan penerima informasi. Sebagai contoh, pihak manajemen memerlukan data yang lebih ringkas dari pada pihak manajemen menegah.

6. Kemudahan Akses

Agar informasi dapat diterima oleh pemakai dengan lancar, kemudahan akses terhadap informasi harus terjamin. Oleh karena itu, pihak-pihak yang berkopenten dengan informasi biasanya dilengkapi dengan komputer pribadi (PC) yang terhubung ke komputer *server*, yang menyimpan data, untuk memudahkan pengaksesan informasi.

7. Sumber

   Sumber informasi dapat bersifat internal atau eksternal. Sumber internal berasal dari perusahaan itu sendiri, misalnya diperoleh dari sistem informasi. Sumber eksternal berasal dari lingkungan.

8. Relevansi dan Nilai

   Relevan berarti bahwa informasi benar-benar memberikan manfaat bagi pemakai. Dan nilai informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya (jogiyanto,2000)

9. Kualitas Informasi

   Istilah kualitas informasi (*quality of information*) terkadang juga dipakai untuk menyatakan informasi yang baik. Kualitas informasi diukur berdasarkan:

10. Relevansi
11. Ketepatan waktu
12. Keakurasian

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kumpulan beberapa komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses

(data menjadi informasi), dan di maksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. (Abdul Kadir, 2007:10)

John Burch dan Gary Grudnitski yang ada pada [Jog05] mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*), dan blok kendali (*controls block*). Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya.

1. Blok Masukan

Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Blok Model

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok Teknologi

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 keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 bagian utama, yaitu teknisi (*humanware* atau *brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*).

5. Blok Basis Data

Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan di dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut.

6. Blok Kendali

Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

2.4 Pengertian Reservasi

Reservasi dalam konteks hotel, menurut Baker, Bradley, dan Huyton (2000, p. 63), berarti memesan sebuah kamar (akomodasi) oleh seorang tamu dan didalamnya termasuk tipe kamar yang dipesan secara jelas intuk sejumlah orang dalam periode waktu tertentu. Ketika reservasi dibuat, diharapkan hotel berkomitmen untuk menerima reservasi dan menjamin bahwa kamar yang dipesan akan tersedia ketika tamu itu datang.

2.4.1 Pengertian Internet (berbasis online)

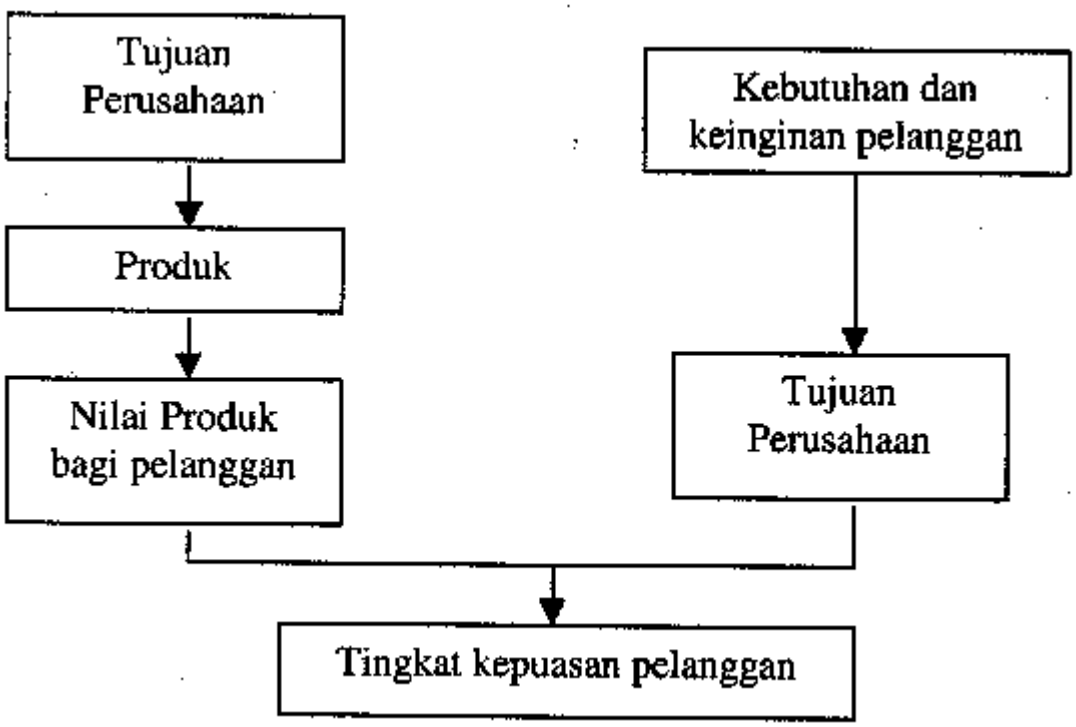
Internet dihadirkan didunia skitar tahun 1960an diDepartemen Pertahanan AmerikaSerikat, yang merupakan suatu jaringan dan sarana komunikas serta pertukaran data antar ilmuwan untuk proyek lainnya, yang diberi nama ARPANET (*Advance Research Project Agency Network*). Kemudian pada tahun 1980an ARPANET diperluas menjadi NSFnet (*National Science Foundation*) dengan menghubungkan universitas-universitas dan pusat riset di tujuh Negara regional. Perubahan kebijakan pemerintah AS, NSFnet dan privatisasi berikutnya, membantu mengembangkan sejumlah jaringan lainnya yang kemudian saling berhubungan, yang dapat menawarkan akses internet kepada yang bukan merupakan b gian dari organisasi pendidikan saja. Perusahaan yang disebut Internet Service Providers (ISPs) dan penyedia layanan online menyediakan layanan internet komersial untuk berhubungan dengan konsumen, akademik, dan bisnis (Petra Christian Universitas Library Digital).

2.4.2 Pengertian Sistem Informasi Reservasi Berbasis online

Sistem Informasi Reservasi Kamar berbasis online merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal memberikan kemudahan kepada pihak calon tamu untuk melakukan reservasi/pemesanan kamar dengan berbasiskan internet.

2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelenggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelenggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995).



Gambar 2. 5

Konsep kepuasan pelanggan

Sumber : Fandy Tjiptono, Strategi pemasaran, Edisi II, p 25

Menurut Tjiptono (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan.

(Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra http://puslit.petra.ac.id/journals/management/)