BAB II

LANDASAN TEORI

.

2.1 Sistem Informasi

2.1.1 Pengertian Sistem

Menurut **Andri Kristanto** (2003:1) sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sarana tertentu.

Sedangkan menurut **Abdul Kadir** (2003:54) pada dasarnya, sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan pengertian sistem menurut para pakar maka, Sistem adalah kumpulan sub-sub sistem yang saling berintegrasi satu sama lain secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2 Elemen Sistem

Menurut **Andri Kristanto** (2003:2), dalam bukunya *"Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya"* adapun Elemen-elemen yang terdapat dalam sistem meliputi :

1. Tujuan Sistem

   Merupakan tujuan dari system tersebut dibuat

2. Batasan Sistem

   Merupakan sesuatu yang memebatasi system dalam mencapai tujuam system

3. *Control System*

   Merupakan pengawasan terhadap pelaksanaan pencapaian tujuan dari system tersebut

4. *Input*

   Merupakan elemen dari system yang bertugas untuk menerima seluruh masukan data, dimana masukan tersebut dapat berupa jenis data, frekuensi pemasukan data dan sebagainya

5. Proses

   Merupakan elemen dari sistem yang bertugas untuk mengolah atau memproses seluruh masukan data menjadi suatu informasi yang lebih berguna.

6. *Output*

   Merupakan hasil dari input yang telah diproses oleh bagian pengolahan dan merupakan tujuan akhir system.

7. Umpan Balik

   Merupakan elemen dalam sistem yang bertugas mengevaluasi bagian dari output yang dikeluarkan, dimana elemen ini sangat penting demi kemajuan sebuah system.

2.1.3 Klasifikasi Sistem

Klasifikasi sistem merupakan gabungan dari satu komponen dengan komponen lain karena memiliki perbedaan-perbedaan yang menggambarkan atau memberi identitas terhadap sistem itu sendiri. Menurut **Andri Kristanto** (2003:5), dalam bukunya *"Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya"* sistem dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Sistem abstrak dan sistem fisik Merupakan sistem yang tidak bias dilihat secara mata biasa dan biasanya sistem ini berupa pemikiran atau ide-ide.
2. Sistem alamiah dan sistem buatan Merupakan sistem yang terjadi karena pengaruh alam, misalnya sistem rotasi bumi, sistem grafitasi dan sebagainya.
3. Sistem tertutup dan sistem terbuka Merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan bagian luar sistem dan biasanya tidak terpengeruh oleh kondisi di luar sistem.

2.1.4 Pengertian Informasi

Dimana data yang diolah, dibentuk atau dimanipulasi merupakan fakta yang sudah ditulis dalam bentuk catatan atau disimpan kedalam berbagai bentuk media penyimpanan.

Menurut **Zulkifli Amsyah** (2005:2), informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu.

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.

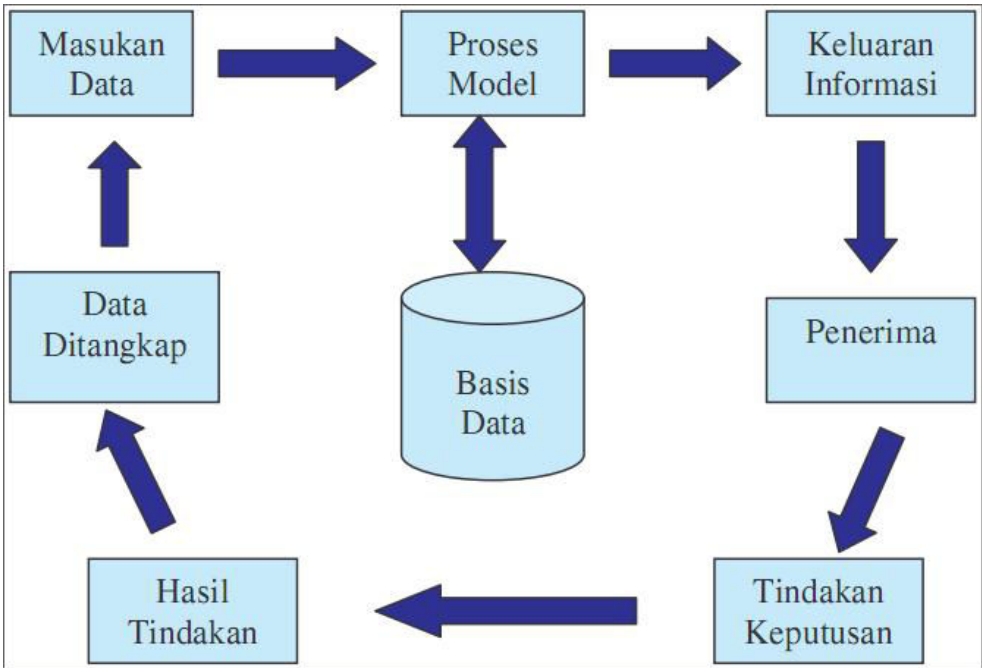
Menurut **Budi Sutedjo Dharma Oetomo** (2006:168) :

"Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan yang dibutuhkan oleh orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada."

Berdasarkan pengertian informasi menurut para pakar, informasi adalah data yang telah diproses dan memiliki nilai untuk dijadikan bahan pengambilan keputusan oleh orang yang membutuhkannya.

Dari pengertian sistem dan informasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data untuk diproses, dibentuk atau dimanipulasi sehingga dapat berguna bagi yang membutuhkannya untuk mencapai tujuan.

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



Gambar 2.2 Siklus Informasi
Sumber : Abdul Kadir (2003 : 32)

2.1.5 Pengertian Sistem Informasi

Menurut **Budi Sutedjo Dharma Oetomo** (2006:11) :

"Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi."

Menurut **Alter** dalam **Abdul Kadir** (2003:11) sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Menurut **Hall** dalam **Abdul Kadir** (2003:11) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai.

2.1.6 Elemen Sistem Informasi

Dalam suatu sistem informasi terdapat elemen-elemen seperti:

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 (*Procedure*)

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

4. Manusia (*Human*)

   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.

2.2 Sistem Informasi C-M@X

C-M@X *(Customer Multi @ccess Explorer)* merupakan pengembangan dari sistem yang sebelumnya yaitu CIS-BT *(Customer Informasi Sistem-Bandung Timur*),

Tujuan Pembangunan C-M@X yaitu untuk :

1. Perubahan Orientasi PLN dari *Bussiness Oriented* menjadi *Customer Oriented*
2. Kepuasan Pelanggan (*For Customer Satisfaction*)
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam mendukung Pelayanan Pelanggan
4. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat pemberdayaan
5. Standarisasi operasi, *data base*

Karakteristik C-M@X antara lain yaitu :

1. Proses bisnis mengacu pada TUL-94 (F1-6 terintegrasi), SIP3, TDL, dan kebutuhan nyata lainnya (situasional)
2. DATA: standar, bebas *redundancy*, konsisten, tersebar dan terintegrasi.
3. Teknologi: *Multi platform hardware* dan *open system*, *portability* yang mendukung Sistem RDBMS dan *Client – Server*.

a. *Windows NT (Operating System dan Networking)*

b. *Oracle Server (Database Engine/ RDBMS)*

c. *Developer 2000 (Front End – User Interface)*

4. Aplikasi: Modular, mudah dalam pengembangan

5. Fleksibel untuk mendukung Kebijakan Perusahaan

2.3 Konsep Kinerja

Konsep kinerja merujuk kepada tingkat pencapaian karyawan atau organisasi terhadap persyaratan pekerjaan. Menurut *Amstrong* dan *Baron* dalam Wibowo (2007:2) mengatakan bahwa kinerja adalah:

"Hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi"

Adapun pengertian Kinerja menurut Wibowo (2007:2) adalah:

" Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaandan hasil dari yang dicapai dari pekerjaan tersebut."

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam hal ini, kinerja Karyawan merupakan variabel (Y) yang dipengaruhi oleh variabel (X) yaitu Sistem Informasi C-M@X.

. Adapun pengertian Kinerja Karyawan Menurut Faustino Cardoso Gomes, 2003 dalam Umi narimawati (2007:76) yaitu:

"Outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini"

2.3.2 Pengukuran Kinerja Karyawan

Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes dalam Umi Narimawati (2009:71) mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian atau pengukuran terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik, yaitu:

1) *Quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2) *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3) *Job Knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4) *Creativeness* yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5) *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain
6) *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7) *Initiative* yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8) *Personal qualities* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integrasi pribadi.

2.4 Keterkaitan variabel Sistem Informasi C-M@X dengan variabel Kinerja

Suatu sistem informasi sangat berpengaruh bagi sebuah instansi atau perusahaan. Karena sistem informasi digunakan sebagi jalur untuk mendapatkan komunikasi penting sebagai dasar informasi dalam pengambilan keputusan oleh atasan terhadap kerja para karyawannya.

Sistem Informasi C-M@X yang dipakai pada PT. PLN (Persero) UPJ Pamanukan bertujuan memberikan jawaban untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan kinerja para karyawannya sehingga kinerja yang telah di tetapkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Adapun keterkaitan antara variabel X yaitu Sistem Informasi C-M@X *(customer multi @ccess explorer)* dengan Variabel Y yaitu kinera karyawan menurut menurut model *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh fishben dan ajzen adalah :

"Apabila perilaku tertentu selaras dengan perilaku sesungguhnya, maka Teknologi Sistem Informasi dapat meningkatkan kinerja individu dan sebaliknya". (Ardi Hamzah, *Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Di Indonesia* 2009: D16)