BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.” (Jogiyanto. HM, 1989 : 2)

2.1.1. 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 motivasi 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.

http://blog.re.or.id/konsep-dasar-sistem-elemen-sistem.htm / 05 September 2010

2.1.2 KARAKTERISTIK SISTEM

Suatu sistem mempunai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (components), batas system (soundary), lingkungan luar sistem (environments), penghubung (interface), masukan (input), keluaran (output), pengolah (process) dan sasaran (objectives) atau tujuan (goal). (Jogiyanto, 2004;684)

1. Komponen sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. (Jogiyanto, 2004;684)

2. Batas Sistem

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu system dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. (Jogiyanto, 2004;685)

3. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar dari suatu system adalah apapun diluar batas dari system yang mempengaruhi operasi sitem. Lingkungan luar system dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan system tersebut. (Jogiyanto, 2004;685)

4. Penghubung Sistem

Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. (Jogiyanto, 2004;685.

5. Masukan Sistem

Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. (Jogiyanto, 2004;685)

6. Keluaran Sistem

Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklarisifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain. (Jogiyanto, 2004;685)

7. Pengolahan Sistem

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 uang lain menjadi keluaran berupa barang jadi. (Jogiyanto, 2004;686)

8. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi system tidak aka nada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan system dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. (Jogiyanto, 2004;686)

2.1.3 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat di klasifikasikan dari beberapa sudut pandangan, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak dan sistem fisik.

   Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dan tuhan. Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

b. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah dan sistem buatan manusia.

   Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Misalnya sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan human – machinesystem atau ada yang menyebut

dengan man–machinesystem. Sistem informasi akuntanasi merupakan contoh man machinesystem karena menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

c. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu dan sistem tak tentu.

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi di antara bagian- bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program–program yang dijalankan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

d. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup dan sistem terbuka.

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya . sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada hanyalah relatively closed sistem. *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. Karena sistem sifat terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luarnya, maka sustu sistem harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik.

> Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa, sehingga secara relative tertutup karena sistem tertutup akan bekerja secara otomatis, terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja. (Jogiyanto,2004;684)

2.2 Pengertian Informasi

Informasi dapat di definisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam sutu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti lagi bagi penerimanya. (Jogiyanto, 2004;687)

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat di definisikan sebagai suatu sistem didalam 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 pengembalian keputusan yang cerdik. (Jogiyanto, 2004;692)

2.4 Metode Pendekatan Sistem

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan Kerja Praktek ini adalah menggunakan metode penelitian *Deskriptif* yaitu melakukan penelitian

dengan mencari dan mengemukakan data berdasarkan data perusahaan yang sebenarnya, kemudian melakukan analisis berdasarkan fakta-fakta yang ada. Selain itu juga,menggunakan metode *Deduktif* yang sesuai dengan kebutuhan, yaitu menyelesaikan semua proses sesuai dengan alur yang digunakan sebelum akhirnya dapat membuat kesimpulan atas sistem yang ada.

2.4.1 Alat Bantu Analisis

1. Flow Map

Diagram alir dokumen (Flowmap) merupakan diagram yang memberikan gambaran luar keseluruhan operasi tanpa penguraian semua langkah input spesifik, pengolahan dan output yang akan dilaksanakan. Hal yang penting adalah untuk menampilkan gambaran total tanpa khawatir akan tiap detail yang kecil. Setiap alur dokumen memasukkan dari beberapa program yang terpisah.

2. Diagram Konteks

Diagram kontek adalah suatu alat atau metode penggambaran suatu Sistem Informasi secara global, baik Sistem Informasi yang berbasis komputer atau tidak berbasis komputer. Diagram konteks terdiri dari sebuah simbol proses yang mewakili keseluruhan proses dalam sistem dan minimal sebuah external entity (entitas luar) yang merupakan sumber atau tujuan data dari sistem tersebut dan aliran data yang menggambarkan aliran suatu masukan ataupun keluaran dari sistem tersebut.

3. Diagram Arus Data (Data Flow Diagram)

Data Flow Diagram merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur (structured analysis and design). DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan. Untuk mewakili arus data dalam suatu sistem digunakan notasi atau simbol sehingga membantu dalam komunikasi dengan pemakai sistem untuk memahami sistem secara logika. Beberapa simbol yang digunakan dalam DFD :

a. *External Entity* (kesatuan luar) atau *Boundary* (Batas Sistem)

   Setiap system mempunyai batas sistem (Boundary) yang memisahkan suatu system lingkungan luarnya. Sistem akan menerima input-input dan menghasilkan output kepada lingkungan luarnya. Kesatuan luar (external entity) merupakan kesatuan di lingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau system lainnya yang akan memberikan input atau menerima output dari sistem.

b. *Data Flow* (arus data)

   Arus data menunjukan arus data yang berupa masukan untuk sistem atau hasil dari proses sistem. Arus data ini mengalir diantara proses, simpanan data dan kesatuan luar. Arus data di DFD diberi simbol suatu panah.

c. *Process* (proses)

Suatu proses adalah kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau komputer dari hasil dari suatu arus data yang masuk kedalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses. Suatu proses data dianjurkan dengan simbol lingkaran.

d. *Data Store* (simpanan data)

Simpanan data merupakan simpanan dari data yang dapat berupa suatu file atau database di sistem komputer. Simpanan data di DFD dapat disimbolkan dengan sepasang garis Horizontal parallel.

2.5 Pengertian Pensiun Dan Dana Pensiun

Sebelum mengetahui arti dari Dana Pensiun, ada baiknya jika mengetahui arti dari pensiun.

2.5.1 Pengertian Pensiun

Pensiun adalah pemberhentian karyawan atas keingan perusahaan, undang-undang ataupun keinginan perusahaan mempensiunkan karyawan karena produksifitasnya rendah sebagai akibat usia lanjut, cacat fisik, karena kecelakaan dalam pekerjaan tersebut dan sebagainya.(Malayu SP Hasibuan,2004:8)

2.5.2 Peserta Dan Usia Pensiun

Peserta pensiun adalah stiap orang yang memenuhi persyaratan peraturan Dana Pensiun. Pasal 19 Undang-Undang No. 12 Tahun 1992 menyatakan bahwa setiap karyawan yang termasuk golongan karyawan yang memenuhi syarat

kepesertaan dalam Dana Pensiun yang didirikan oleh pemberi kerja, berhak menjadi peserta apabila telah berusia seidak-tidaknya 18 tahun atau telah menikah dan telah memiki masa kerja sekurang-kurangnya satu tahun pada pendiri atau mitra pendiri.

Usia pensiun adalah usia ketika peserta berhak untuk mengajukan pensiun dan mendapatkan manfaat pensiun. Usia pensiun dapat dibedakan dalam empat kategori:

a. Pensiun (Normal Retirement) adalah usia paling rendah saat karyawan berhak untuk pensiun tanpa perlu persetujuan dari pemberi kerja dengan memperoleh manfaat pensiun penuh. Usia pensiun normal ditentukan dalam peraturan dana pensiun. Dalam usia normal, peserta pensiun berhak atas jumlah pesiun penuh.
b. Pensiun dipercepat (Early Retirement) adalah ketentuan pensiun yang mengijinkan peserta pensiun untuk mempercepa pensiun karena suatu hal.
c. Pensiun di tunda (Deferred Retirement). Ketentuan ini memperkenankan karyawannya yang secara mental dan fisik masih sehat untuk tetap bekerja melampaui usia pensiun normal dengan ketentuan pembaaran pensiun dimulai tanggal pensiun normal meskipun yang bersangkutan etap meneruskan bekerja dan memperoleh gaji dari perusahaan bersangkutan.

d. Pensiun cacat (Deformity Retirement). Apabila karyawan mengalami cacat dan dianggap tidak lagi cakap atau mampu melaksakan pekerjaannya, berhak memperoleh manfaat pensiun.

Peserta Program Pensiun diantaranya :

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Pejabat Negara
3. Penerima Pensiun TNI/ POLRI
4. Penerima tunjangan Veteran RI.

Kewajiban Peserta Program Pensiun adalah :

1. Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan (Gaji pokok + tunjangan istri dan anak),
2. Memberi ketrangan data diri dan keluarganya.

2.5.3 Dana Pensiun

Dana pensiun diselenggrakan dalam upaya memberikan jaminan dan kesejahteraan pada karyawan. Jaminan ini diberkan pada karyawan karena telah berakhirnya masa kerja atau mengalami kecelakaan atau karena adanya program pensiun dini yang ditawarka perusahaan. Sehigga jaminan pensiun bagi karyawan merupakan jaminan ketenangan serta kepastian dimasa depan. Maka secara psikologis, hal ini dapat meninggakan aktifas kerja karyawan.

Dengan memberika program pensiun bagi para karyawan untuk membina rasa amanya (terutama bagi mereka yang mengangap usianya tidak produktif

lagi), namun akan menumbuhkan motifasi bagi yang masih produktif bahwa jasa-jasa mereka masih dihargai oleh perusahaannya.

Dana Pensiun adalah dana yang sengaja dipungut oleh perusahaan dari karyawannya dan merupakan pendapatan yang akan diperoleh seseorang setelah mengabdi sekian tahun. Pensiun diberikan kepada karyawan pada waktu memasuki usia lanjut atau sebab-sebab lain. Menurut UU No. 11 / 1992 bahwa dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Dengan demikian bahwa yang megelola dana pensiun adalah badan hukum seperti bank umum atau asuransi.

2.5.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan terhadap masyarakat tak asing lagi bagi berbagai instansi pemerintah atau swasta . Untuk itu di dalam hal pemberian pelayanan walaupun itu instansi swasta tetap saja di tuntut untuk memberikan citra yang baik kepada masyarakat.

Tujuan yang hendak dicapai dalam proses administrasi itu di dalam pemerintah di sebut dengan satu atau dua istilah yaitu *Public Service*, yaitu pelayanan public. Untuk itu masyarakat wajib mendapatkan pelayanan yang baik, sebab dalam hal ini masyarakat merupakan konsumen. Salah satu aspek yang mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, atau maju mundurnya perusahaan baik yang bergerak di bidang produksi material maupun jasa adalah tingkat kualitas pelayanan yang di berikan terhadap pelanggan atau nasabahnya.

Pengertian Pelayanan menurut PT.TASPEN (persero) sendiri adalah :

“Segala bentuk kegiatan yang dapat di berikan dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Untuk mendukung pelayanan yang berorientasi pada kepuasan peserta, maka di tetapkan suatu acuan semangat yang tertuang dalam motto perusahaan yaitu “ Layanan dan kinerja selalu ditingkatkan”. Dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada target mutu pelayanan yang meliputi tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi. Atas dasar motto target mutu tersebut, PT.TASPEN (Persero) menetapkan pola pelayanan 1 (satu) jam selesai untuk pemrosesan santunan dengan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) yang di urus langsung dan 2 (dua) jam untuk SPP tidak langsung, yaitu jangka waktu pemrosesan sejak dokumen di terima secara lengkap dan benar sampai saat pembayaran.

Dari segi kepesertaan, peserta pensiun di bagi menjadi dua yaitu peserta aktif dan peserta pasif. Peserta aktif yaitu ketika peserta masih berstatus pegawai atau masih aktif bekerja di instansi terkait yang dengan ketentuan yang ada di wajibkan membayar premi setiap bulan. Peserta Pasif yaitu ketika peserta memasuki usia pensiun . dan berhak menerima hak asuransi pensiun. Oleh karena itu dirasakan sangat tepat apabila PT.Taspen (Persero) menerapkan strategi pelayanan dengan cara memaksimalkan pelayanan kepada para pelanggan (*Eksensifikasi*) dan lebih meningkantkan kinerja pegawai perusahaan (*Intensifikasi*) dengan maksud untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk peserta klaim.