UNIKOM

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

Sistem

Menurut penuturan Azhar Susanto, dalam bukunya " *Sistem Informasi Manajemen* " menyatakan bahwa :

> "Sistem adalah kumpulan /group dari sub sistem /bagian /komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu".

Komponen dalam system yaitu merupakan unsur atau bagian yang ada dalam satu system yang saling berhubunngan dan bekerja sama satu sama lainnya. Diantaranya terdapat input, proses, dan output. Misalnya : komponen dari system computer yaitu Monitor, Mouse, CPU, Keyboard, CD-Rom, Speaker, Ram, Rom, dan sebagainya.

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

a. Komponen (Components)

Terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, dan bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen dapat terdiri dari beberapa subsistem atau subbagian, dimana setiap subsistem tersebut memiliki fungsi khusus dan akan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Batas Sistem (Boundary)

Merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu batas suatu sistem yang menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.

c. Lingkungan Luar Sistem (Environments)

Adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar dapat bersifat menguntungkan dan merugikan. Lingkungan yang menguntungkan harus tetap dijaga dan dipelihara, sebaliknya lingkungan yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak ingin terganggu kelangsungan hidup sistem.

d. Penghubung (Interface)

Merupakan media penghubung antar subsistem, yang memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya melalui penghubung, disamping sebagai untuk mengintegrasikan subsistem-subsistem menjadi satu kesatuan.

e. Masukan (Input)

Adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa masukan perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Masukan perawatan adalah energi yang dimasukkan supaya sistem dapat beroperasi, sedangkan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran.

f. Keluaran (Output)

Adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain. Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan hasil sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

g. Pengolah (Process)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengelola yang akan merubah masukan keluaran. Misalnya suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

h. Sasaran (Objectives) atau Tujuan (Goal)

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (goal) atau sasaran (objective). 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

2.2 Pengertian Pelayanan Penerangan Lokal 108

Pelayanan adalah merupakan salah satu jasa yang diberikan oleh seseorang maupun perusahaan guna memberikan suatu kepuasan bagi para pelanggannya. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan, maka citra perusahaan pun akan bertambah baik. Sehingga pelayanan yang baik merupakan syarat utama bagi kelangsungan perusahaan.

Penerangan lokal (PENLOK) 108 merupakan suatu bagian yang memegang peranan penting dalam perkembangan dan kemajuan PT. TELKOM, karena Penerangan Lokal 108 ini merupakan salah satu media pelayanan PT. TELKOM kepada para pelanggannya yang membutuhkan informasi nomor telepon, alamat, maupun nama pemilik nomor telepon yang diinginkan pelanggan.

Sehingga menurut penuturan Ido Riswanto, dalam bukunya " *Rancangan Petunjuk Pelaksanaan Operasional Penerangan Lokal 108* " menyatakan bahwa :

> " Pelayanan Penerangan Lokal 108 adalah sarana pemberian informasi nomor telepon, nama dan alamat pemilik kepada para pemakai jasa telepon melalui pesawat 108 ".


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM