BAB II

LANDASAN TEORI

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.1 Pengertian Sistem

Pengertian dari Sistem menurut Jogiyanto (Jogianto 1995) adalah :

sebagai satu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan

Suatu sistem dapat terdiri dari sistem – sistem bagian (subsistem) dan masing - masing subsistem dapat terdiri dari sub – sub sistem yang lebih kecil lagi atau terdiri dari komponen – komponen subsistem. subsistem – subsistem tersebut saling berineraksi membentuk satu kesatuan sehingga tujuan dari sistem dapat tercapai.

2.1.1 Karakteristik Sistem

Menurut Jogianto (Jogianto 1995) suatu sistem memiliki karakteristik atau sifat – sifat tertentu, yaitu mempunyai Komponen – Komponen *(Components)*, Batas Sistem *(Boundary)*, Lingkungan Luar Sistem *(Environments)*, Penghubung*(Interface)*, Masukan *(Input)*, Keluaran *(Output)*, Pengolahan *(Process)*, dan Sasaran *(Objective)* atau tujuan *(Goal)* karkteristik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Komponen *(Components)*

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen – komponen yang saling berinteraksi dan bekerjasama membentuk satu kesatuan, komponen - komponen tersebut dapat berupa suatu subsistem atau komponen dari sub – sub sistem.

2. Batas Sistem *(Boundary)*

   Batas Sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain.

3. Lingkungan Luar Sistem *(Environment)*

   Lingkungan Luar Sistem adalah lingkungan diluar batas sistem yang mempengaruhi garis sistem.

4. Penghubung *(Interface)*

   Penghubung *(Interface)* merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lain.

5. Masukan *(Input)*

   Masukan adalah energi yang dimasukan kedalam sitem.

6. Keluaran (Output)

   Keluaran adalah hasil dari energi masukan yang diolah dan menjadi keluaran yamg berguna, keluaran juga merupakan masukan bagi subsistem yang lain.

7. Pengolah (Process)

Suatu sistem dapat memiliki suatu bagian pengolah yang akan mengolah atau memproses masukan menjadi keluaran yang berguna bagi subsistem yang lain.

8. Sasaran atau Tujuan *(Objective atau Goal)*

Sasaran atau Tujuan merupakan hal yang akan dicapai oleh sistem sebagai suatu kehendak bersama.

2.2 Pengertian Informasi

Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian atau *event* yang nyata *(fact)* yang digunakan untuk mengambil keputusan.

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian pada saat tertentu. Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat menjelaskan secara rinci sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data dapat berbentuk simbol – simbol, huruf – huruf, angka – angka, suara – suara, sinyal – sinyal, gambar dan sebagainya (Jogianto 1995).

2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi

2.3.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolah transaksi, mendukung oprasi, bersifat menejerial dan kegiatan strategi yang menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan (Jogianto 1995).

2.3.2 Alat Pengembangan Sistem

Alat – alat pengembangan sistem yang digunakan dalam analisa sistem ini adalah :

1. *Flow Chart*

   Flow Chart adalah bagan *(chart)* yang menampilkan aliran *(Flow)* data didalam sistem secara logika dengan menggunakan simbol – simbol yang telah ditentukan sebelumnya.

2. *Data Flow Diagram (DFD)*

   DFD adalah representasi data secara grafik yang digunakan untuk memudahkan sistem dimana dalam DFD tersebut ditunjukan aliran data dari dan kemana data tersebut mengalir, proses yang terjadi, entity luar yang ikut terlibat, ruang penyimpanan dan simbol – simbol lainnya yang memiliki makna tersendiri yang lazim digunakan dalam penggambaran DFD. Tujuan dari DFD sendiri adalah memudahkan pemakai *(user)* yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang sedang berjalan atau sistem akan dikerjakan. Pada setiap proses harus diberi penjelasan yang meliputi hal – hal berikut :

- Identifikasi Proses

  Identifikasi proses ini pada umumnya berupa angka yang menjelaskan nomer acuan dari proses dan ditulis pada bagian atas disimbol proses.

- Nama Proses

  Nama Proses menunjukan apa yang dikerjakan oleh proses tersebut. Nama dari proses harus jelas dan lengkap, menggambarkan kegiatan prosesnya dan diletakan dibawah identifikasi proses.

2.4 Pengertian Keluhan Pelanggan

Secara umum keluhan pelanggan dapat juga diartikan sebagai ketidakpuasan pelanggan terhadap produk yang mereka dapatkan dimana produk tersebut tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dari kinerja suatu produk yang dirasakan sebelum maupun setelah pemakaian produk tersebut dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman atau bahkan menimbulkan keluhan *(complain)* Pelanggan. Maka dalam mencari sampai sejauh mana konsumen merasa puas atas produk yang ditawarkan oleh perusahaan tidak terlepas dari sesuatu yang diharapkan konsumen dan kenyataan yang diterima.

Setelah melakukan pembelian, konsumen akan merasa puas *(satisfaction)* atau tidak puas *(disatisfaction)*.Berikut ini adalah definisi kepuasan menurut beberapa ahli :

Menurut kotler terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli (Manajemen Pemasaran, Perencanaan, Analisis, Implementasi dan kontrol, jilid 1, 1198 : 36) :

"Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan – harapannya

Sebenarnya konsep kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan merupakan proses yang tidak sederhana melainkan sebuah proses yang kompleks dan rumit.

Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa metode dan teknik . Fandy Tjiptono (Stategi Bisnis dan Manajemen 1996) menjabarkannya dengan beberapa metode dan teknik seperti :

- Sistem Keluhan dan Saran *(Complain and Sugestion System)*

  Setiap perusahaan, organisasi, lembaga, dan departemen, yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan dan membuka kesempatan yang seluas – luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan dan memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka, media yang digunakan biasanya meliputi kotak saran yang diletakan ditempat strategis, menyediakan kartu komentar, telepon khusus pengaduan atau *complain* pelanggan dan media lainnya. Informasi atau pengaduan yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide – ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memberikan respon secara cepat, tepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Walaupun demikian karena metode ini cenderung pasif, sulit untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak merasa puas menyampaikan

keluhan – keluhannya , dapat juga para pelanggan beralih kepada pemasok lainnya tanpa memberikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan.

- Pembeli Bayangan *(Ghost Shoping)*

  Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen atau pelanggan. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan hasil – hasil temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan produk perusahaan pesaingnya berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian – pembelian tersebut. Selain itu *ghost shopper* mengamati atau menilai cara perusahaan pesaingnya dalam menangani setiap keluhan pelanggan. Dalam metode ini ada baiknya Manager perusahaan langsung terjun sebagai *ghost shopper* untuk mengetahui bagaimana karyawannya berinteraksi dalam memperlakukan pelanggannya.

- Analisis Pelanggan yang hilang (Lost Customer Analysis)

  Perusahaan atau organisasi akan lebih baik jika dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah/berganti kepada pemasok, agar dapat memahami mengapa hal tersebut dapat terjadi dan juga agar perusahaan atau organisasi dapat mengambil perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

- Survei Kepuasan Pelanggan

  Pada umunya penelitian mengenai perilaku kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, pesawat

telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui kegiatan survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan pengaruh positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap para pelanggannya.

PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) dalam mengidentifikasi kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggannya menggunakan metode atau teknik Sistem Keluhan dan Saran. PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) menyediakan saluran telepon khusus dimana para pelanggan yang memiliki keluhan dapat secara langsung menghubungi nomor telepon yang telah disediakan. Pelanggan yang memiliki *complain* terhadap barang yang dipesannya dapat sekedar memberikan keluhannya tanpa mengembalikan barang atau jika pelanggan benar – benar merasa bahwa barang yang dipesannya tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati sebelumnya atau barang yang dipesan mengalami kerusakan maka pelanggan dapat menyampaikan keluhannya sekaligus mengembalikan barang yang dipesan untuk diproduksi ulang. PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) sebelum melakukan produksi ulang untuk memperbaiki barang yang telah dikembalikan akan melakukan *check* dan *re-check* silang antara keluhan yang disampaikan pelanggan dengan barang yang telah selesai diproduksi, jika keluhan pelanggan secara nyata tidak terbukti maka PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) akan memberikan jawaban terhadap *complain* pelanggan bahwa barang yang dipesan sudah sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati sebelumnya dan pihak PT.

AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) tidak akan melakukan produksi ulang untuk memperbaiki barang yang telah di - *complain* tersebut. Jika PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) menemukan ketidaksesuaian antara spesifikasi barang yang telah disepakati sebelumnya dengan kenyataan keadaan barang yang ada atau barang yang dipesan pelanggan mengalami kerusakan dan itu masih didalam tanggung jawab PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA), maka PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) akan memproduksi ulang barang yang di – *complain*, tentunya dengan spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya. Akan tetapi pengembalian barang akibat *complain* dari pelanggan sangat jarang sekali terjadi, pengembalian barang biasanya terjadi karena adanya kerusakan atau barang mengalami cacat dan tidak dapat digunakan secara sempurna, hal tersebut terjadi karena PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA) memiliki peralatan produksi yang sudah terbilang modern, memiliki laboratorium penelitian dan pengembangan sendiri, ikut terlibat dalam kerjasama penelitian yang dilakukan dengan beberapa lembaga - lembaga peneliti terkenal dan faktor lainnya yang ikut terlibat dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap PT. AGRONESIA DIVISI BARANG TEKNIK KARET (INKABA).


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM