

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Sistem

Fuad (1988:1) menyatakan bahwa sistem adalah kumpulan dari beberapa prosedur yang dirancang dan disusun sedemikian rupa untuk mencapai suatu sasaran objektif yang telah ditetapkan. Sedangkan Indrajit (2000:2) mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dan lainnya.

Jogiyanto (2005:1) menyatakan "Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu."

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka penulis mendefinisikan sistem adalah suatu hal yang saling terkait satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan tertentu

#### B. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Pada karakteristik ini beberapa peneliti mengungkapkan bahwa karakteristik dari sistem informasi akan menghasilkan informasi. Dalam mengevaluasi kontribusi teknologi sistem informasi beberapa peneliti telah melakukan studi pada sistem itu sendiri. Diantaranya Hamilton dan Jogiyanto (2007:13) menyatakan bahwa menggunakan pengukuran-pengukuran kualitas sistem sebagai berikut ini, yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi:

1. Kekinian data diusulkan (*proposes data currency*)
2. Waktu respon (*response time*)

3. Keakuratan data (*data accuracy*)
4. Keandalan (*reliability*)
5. Kelengkapan (*completeness*)
6. Keluwesan sistem (*system flexibility*)
7. Kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Ketujuh kemudahan penggunaan alat ukur kualitas sistem informasi tersebut di atas yaitu kekinian data, waktu respon, keakuratan data, keandalan, kelengkapan, keluwesan sistem, dan akan digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi berdasarkan karakteristik kualitas sistem.

#### C. Sistem Informasi

Istilah sistem informasi menyiratkan suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripada sekadar penyajian. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaannya. Notohadiprawiro (1990:1) menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi diukur berdasarkan maksud pembuatannya tentu bergantung pada tiga faktor utama, yaitu :

1. Keserasian dan mutu data
2. Pengorganisasian data
3. Tata cara penggunaannya

Notohadiprawiro (1990:1) menyatakan bahwa setiap sistem informasi menyajikan tiga gatra pokok, diantaranya :

1. Pengumpulan dan pemasukan data
2. Penyimpanan dan pengambilan kembali (*retrieval*)
3. Penerapan data, yang dalam hal sistem informasi terkomputer termasuk penayangannya (*display*).

Davis (2005:11) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sedangkan menurut Gede Karya (2004:1) menyatakan bahwa sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (*collect/retrieve*), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi mendukung pembuatan keputusan dan pengendalian suatu organisasi.

Dari definisi tersebut terlihat bahwa sistem informasi merupakan sebuah rangkaian komponen sistem yang disusun dan dirancang untuk mengumpulkan, menyebarkan, menyimpan dan memproses data agar informasi dapat diberikan untuk melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan. Jadi jelas terlihat bahwa sistem informasi merupakan bentuk keterpaduan yang akan menghasilkan sebuah informasi yang digunakan untuk pengambilan tindakan selanjutnya.

#### D. Kualitas Informasi (Information Quality)

Pada karakteristik ini peneliti mengukur kualitas informasi dari akurasi, *output* sistem, dampak kegunaan, waktu dan kualitas informasi dari sistem dan yang utama adalah informasi yang dihasilkan untuk menyajikan sebuah laporan. Amsyah (2001:316) menyatakan bahwa kualitas informasi ditentukan oleh lima faktor, yaitu :

##### 1. Ketelitian (*accuracy*)

Artinya informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan. Kesalahan-kesalahan itu dapat berupa kesalahan perhitungan maupun akibat gangguan (*noise*) yang dapat merusak informasi tersebut.

##### 2. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Keterlambatan informasi akan mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan.

##### 3. Kelengkapan (*complete*)

Kadang-kadang manajer menghadapi suatu keputusan yang harus dibuat dengan informasi yang teliti, waktu yang tepat, tetapi informasinya tidak lengkap. Ketidaklengkapan informasi sering kali kegiatan bisnis yang memerlukan pengambilan keputusan secara cepat menjadi tertunda.

#### 4. Ringkas (*compendious*)

Informasi yang bernilai adalah informasi yang ringkas dan langsung mengenai sasaran yang diperlukan (*to the point*).

#### 5. Kesesuaian (*relevancy*)

Informasi hendaklah sesuai dengan keperluan pekerjaan atau keperluan manajemen dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Kelima faktor tersebut di atas yaitu ketelitian, ketepatan waktu, kelengkapan, ringkas, dan kesesuaian dijadikan sebagai indikator untuk mengukur karakteristik kualitas informasi.

#### E. Kinerja

Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut The Scribner-Bantam English Dictionary, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979) berasal dari kata "*to perform*" dengan beberapa "*entries*" yaitu:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*)
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*)
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an undertaking*)
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Rivai (2005:14) mendefinisikan kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan

sesuatu pekerjaan yang diminta.

Rivai (2005:15) kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

#### F. *Retail – Point Of Sale (POS)*

*Point Of Sale* atau bisa disingkat POS digunakan untuk membantu pengelola bisnis atau pemilik usaha dalam hal mempermudah bertransaksi, mendata stok/*inventory* barang, mengetahui laporan penjualan dan profit yang bisa diatur baik per hari, mingguan, bulanan bahkan setiap tahun, fungsi lain dari POS termasuk mencakup dalam hal segi keamanan dalam bertransaksi maupun mendata stock barang.

POS(*Point Of Sale*) adalah metode penggabungan perangkat keras(*Hardware*) dan lunak(*Software*) yang membentuk suatu sistem untuk memudahkan dalam hal bertransaksi dengan pelanggan, pada umumnya POS digunakan pada suatu perusahaan perkantoran, super/mini market, restaurant, hotel atau usaha lainnya.

Berikut adalah fungsi *Point of Sale* :

1. Mendata setiap transaksi secara lengkap dan detail sehingga dapat menjumlahkan hasil penjualan pada saat itu ataupun dapat dipilih dalam

periode tertentu.

2. Dapat menggunakan cek persediaan barang dimana pun secara acak.  
Hal ini akan mengurangi kecurangan atau kelalaian pada karyawan.
3. Laporan penjualan usaha dapat diketahui secara online dan *real-time*.
4. Anda dapat mengubah harga jual secara cepat dan mudah. Misalkan apabila barang yang dijual memang biasa naik dan turun mengikuti nilai tukar mata uang asing, dan tidak perlu mengganti satu per satu dan memakan banyak waktu, namun dapat diganti berdasarkan kategori barang.
5. Dapat mengetahui persediaan barang apa saja yang masih memiliki banyak stok ataupun yang mendekati habis sehingga bisa dengan cekatan menyetok ulang barang tersebut.
6. Mempersingkat proses transaksi dan menjaga kenyamanan dan keamanan setiap transaksi yang berlangsung.

POS menjadi sangat penting di dunia bisnis karena POS diibaratkan berupa terminal uang dimana tempat menerima pembayaran dari pembeli kepada penjual, karena pembayaran tersebut merupakan indikator bagi pebisnis untuk mengukur tingkat pendapatan atau omset.

POS sistem sendiri terdiri dari dari beberapa komponen, di antaranya :

1. Program / *Software*

Program POS (*software*) merupakan komponen utama dari sistem POS yang pada akhirnya menentukan jalannya proses, seperti apa yang harus dilakukan dan bagaimana harus melakukan. Menentukan *software*

yang tepat akan sangat bergantung pada fitur yang dibutuhkan dan jenis lingkungan tempat bekerja. Banyak *software* POS yang sangat fleksibel untuk menyesuaikan dengan berbagai usaha.

Ada beberapa fitur-fitur yang penting dan cara berbisnis seperti apa yang dilakukan. Semua *Software* POS akan menangani transaksi dasar, selain itu masih ada fitur tambahan lainnya yang tersedia, beberapa fitur yang perlu dipertimbangkan adalah:

a. Stock Barang (*Inventory Management*)

Pengguna perlu mengelola persediaan barang yang dimiliki dan *software* POS akan membantu mengecek tingkat stok barang dan data penjualan yang terjadi. Pengguna harus dapat mengetahui setiap detik stok barang untuk memastikan *supply* kepada pelanggan.

b. Laporan Transaksi Penjualan

Keunggulan dari penggunaan POS sistem adalah dapat mengetahui laporan mengenai penjualan dan kebiasaan pelanggan. Sebagian aplikasi memiliki pelaporan dasar untuk memberikan laporan yang terjadi dalam pengguna.

c. Pembelian Barang (*Purchasing*)

Dengan sistem pelacak inventaris, pengguna akan mengetahui kapan persediaan barang habis. Beberapa *software* POS dilengkapi dengan *software accounting* untuk membuat memberi laporan barang



yang hampir kehabisan stok, sehingga pelanggan tak perlu kecewa karena kehabisan barang.

d. Strategi Promosi (*Customer Management*)

Dengan menentukan aplikasi yang tepat bukan mustahil dapat menciptakan promosi tertentu, kupon belanja dan proses reservasi pelanggan ditangani dengan satu aplikasi, menciptakan pelayanan yang baik akan membuat pelanggan anda kembali lagi.

G. *Microsoft Dynamic*

*Microsoft Dynamic AX* adalah *software* yang digunakan untuk bisnis dilevel menengah sampai besar. *Software* ini sangat mudah dioperasikan dan diintegrasikan dengan *Microsoft Office*, sehingga tidak ada keraguan dan ketakutan melakukan perubahan disisi *end-user*, karena sebagian besar pengguna komputer telah terbiasa dengan *Microsoft Office*.

Selain itu *Microsoft Dynamic AX* adalah solusi yang tersedia saat ini yang paling dapat memberikan cakupan yang paling luas bagi perusahaan yang memiliki penghasilan menengah keatas. Dengan memiliki sistem ini dapat membantu perkembangan bisnis secara cepat bahkan perluasan yang cepat di *internet*. *Microsoft Dynamic AX* mampu membantu kegiatan di lima industri, yaitu :

1. *Manufacturing*
2. *Distribution*
3. *Retail*
4. *Services*

## 5. *Public sector*

*Microsoft Dynamic* merupakan produk *software* dari *Microsoft* bagi sektor *enterprise*. *Microsoft Dynamic* memiliki beberapa varian produk, antara lain yaitu *Microsoft Dynamic ERP (Enterprise Resource Planning)* dan *Microsoft Dynamic CRM (Customer Relationship Management)*. *Microsoft Dynamic* tidak dijual secara umum seperti *Windows* ataupun *Microsoft Office*, melainkan harus melalui *Microsoft Dynamic Partner* yang ditunjuk oleh *Microsoft*.

Hal ini dikarenakan implementasi dan penggunaan *Microsoft Dynamic* cukup kompleks sehingga memerlukan bantuan partner dalam proses *planning*, konsultasi, *implementation*, *ongoing service* hingga *support*.

Dengan adanya *partner*, diharapkan pengguna dapat memanfaatkan *Microsoft Dynamic* se-efektif, se-efisien dan semaksimal mungkin untuk mendukung proses bisnis. *Microsoft Dynamics* memang ditujukan untuk menyelaraskan teknologi dan bisnis sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

*Microsoft Dynamic* mempunyai beberapa jenis, diantaranya:

### 1. *Microsoft Dynamic ERP*

*Microsoft Dynamic ERP* adalah *software* yang membantu perusahaan untuk mengelola semua fungsional yang ada di dalamnya, seperti *human resources*, pembelian, penjualan, *supply chain*, keuangan, proyek dan lainnya.

*Microsoft Dynamic ERP* sendiri memiliki beberapa varian yang disesuaikan dengan besarnya perusahaan serta ruang lingkup penggunaan. Berikut adalah varian produk *Microsoft Dynamic ERP* :

a. *Microsoft Dynamic SL*

*Microsoft Dynamic SL* (dulu dikenal dengan Solomon IV) ditujukan bagi perusahaan kecil dan menengah. *Microsoft Dynamic SL* juga menjadi solusi tepat bagi perusahaan yang bersifat *project-centric* atau *distribution-focused*.

b. *Microsoft Dynamic GP*

*Microsoft Dynamic GP* (dulu dikenal dengan *Great Plains Software*) ditujukan bagi perusahaan kecil dan menengah yang mulai berkembang dan membutuhkan implementasi yang cepat. *Microsoft Dynamic GP* menawarkan banyak fungsionalitas yang *out-of-the-box* untuk mendukung proses operasional.

c. *Microsoft Dynamic NAV*

*Microsoft Dynamic NAV* (dulu dikenal dengan Navision) ditujukan bagi perusahaan menengah, terutama yang berfokus pada distribusi dan *supply chain management*. *Microsoft Dynamic NAV* juga

didukung *Role-based* GUI dan dapat di-*custom* oleh developer dengan mudah, sesuai kebutuhan perusahaan.

#### d. *Microsoft Dynamic AX*

*Microsoft Dynamic AX* (dulu dikenal dengan Axapta) ditujukan bagi perusahaan besar yang tersebar luas di berbagai wilayah. *Microsoft Dynamic AX* mendukung *multi-country*, *multy-language* dan *multy-currency*. *Microsoft Dynamic AX* dapat di *custom* dengan mudah untuk memperluas fungsionalitasnya. *Microsoft Dynamic AX* juga dilengkapi *business intelligence* yang lengkap beserta *reporting* dan KPI.

Walaupun banyak varian produk, namun semua *Microsoft Dynamic ERP* memiliki keunggulan yang sama dalam hal integrasi, keamanan, *role-based environment*, tampilan yang familiar (seperti *Microsoft Office*), stabil, *dashboard* yang dapat di-*custom* dan dikonfigurasi serta berbasis *Windows dan SQL Server*.

## 2. *Microsoft Dynamic CRM*

*Microsoft Dynamic CRM* adalah *software* yang membantu perusahaan untuk mengelola relasi pelanggan, *sales* dan marketing agar tercapainya tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja *sales & marketing*. *Microsoft Dynamic*

*CRM* dapat membantu bagian *sales* dalam hal kolaborasi, menyediakan *dashboard* untuk mengetahui berbagai informasi mengenai pelanggan dan bersifat mudah untuk dikonfigurasi sesuai keperluan bisnis.

#### H. Hubungan sistem *Microsoft Dynamic AX* terhadap perbaikan kinerja perusahaan

Oetomo (2006:24) Menyatakan bahwa sistem informasi memberikan lima manfaat yang dapat diperoleh dengan penggunaan sistem informasi, yaitu:

##### 1. Integrasi data dan informasi.

Penggunaan sistem informasi dengan berbasis jaringan komputer, memungkinkan Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya mengintegrasikan data baik berupa data setup maupun data transaksi yang dilakukan dari berbagai terminal dalam lingkungan jaringan tersebut.

##### 2. Sistem pengorganisasian data memungkinkan sistem bebas dari redundansi data.

Penggunaan sistem informasi yang bertumpu pada sistem pengorganisasian data, akan menghindarkan sistem dari bahaya duplikasi data atau sering disebut redundansi.

### 3. Meningkatkan kecepatan dan Keakuratan penyusunan laporan

Sistem informasi akan membantu para manajer dalam menghasilkan laporan.

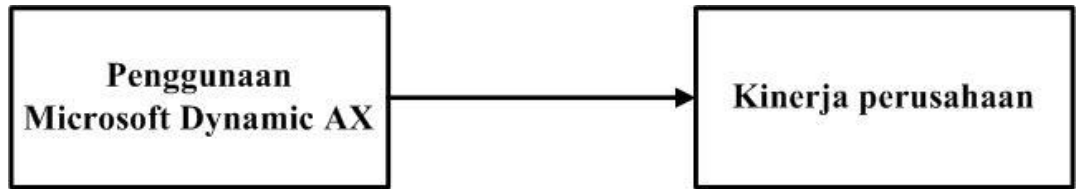
### 4. Meningkatkan kualitas produk dan kecepatan pelayanan konsumen.

Kualitas produk dan keputusan dapat ditingkatkan melalui penggunaan sistem informasi. Melalui sistem informasi, semua bagian dalam Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya akan mendapatkan aliran informasi yang dibutuhkan tepat pada waktunya sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

### 5. Meningkatkan citra Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

Penggunaan sistem informasi akan meningkatkan citra Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya dari sudut pandangan staf maupun dari pihak eksternal toko. Layanan pengguna akan sangat cepat dilakukan, sementara staf juga cukup ringan dalam mengolah ribuan transaksi yang terjadi.

Sebelum memahami konsep hubungan antara sistem informasi Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya dengan perbaikan kinerja pelayanan akan dijelaskan lebih dulu model kajian yang merupakan penggunaan Sistem *Microsoft Dynamic AX* tersebut dalam mempengaruhi kinerja pelayanan.



Gambar 2.1 Kerangka pikir pengaruh penggunaan sistem *Microsoft Dynamic AX* terhadap perbaikan kinerja perusahaan

Kerangka acuan berpikir ini adalah bahwa kinerja pelayanan dipengaruhi secara signifikan oleh penggunaan Sistem *Microsoft Dynamic AX*.