

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan referensi dan pembelajaran bagi penelitian-penelitian berikutnya. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan evaluasi sistem sebagai berikut:

1. Margareth Gemmell dan Rosane Pagano (2003)

Judul dari penelitian ini adalah *A Post-Implementation Evaluation of a Student Information System in the UK Higher Education Sector*. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh persepsi pengguna sistem informasi dan keseluruhan sikap terhadap efektivitas mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memakai beberapa ukuran yang disebut *Whyte & Bytheway*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa perhatian utama harus perbaikan kualitas data ('Akurasi') dalam Pelajar Sistem Informasi. Akurasi atribut dinilai tinggi penting dan rendahprestasi oleh pengguna, yang menyumbang satuini atribut ini besar kesenjangan negatif. Tanpa perbaikan dan dirasakan hasilnya oleh pengguna, mereka akan terus tidak percaya dan tidak memanfaatkan sistem, sehingga menghambat perkembangan sistem secara keseluruhan. Untuk kualitas data . masalah yang harus diselesaikan, serta pembersihan data, perlu untuk menemukan penyebab kesalahan data, sehingga kesalahan di masa mendatang dapat diminimalkan.

2. Barbara Means (2005)

Judul dari penelitian ini adalah *Evaluating The Implementation of Integrated Student Information and Instructional Management Systems*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi mahasiswa terpadu pada sekolah SRI Internasional.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana peneliti mengavaluasi secara keseluruhan yang berkaitan dengan sistem tersebut. Hasilnya bahwa sistem tersebut pada dasarnya sudah berjalan cukup baik tetapi masih ada hal-hal yang perlu dikembangkan lagi.

3. Falahah dan Iwan Rijayana (2011)

Judul dari penelitian ini adalah *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan Utility System*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem *e-campus* pada Universitas Widyatama.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana hasil dari penelitian ini adalah bahwa ternyata dari enam aspek penilaian pada utility system, setiap pengguna memiliki persepsi yang berbeda-beda atas pemanfaatan setiap aspek tersebut, hal ini sangat bergantung pada peranan (role) dan ekspektasi pengguna terhadap sistem. Untuk melihat aspek yang menjadi prioritas ekspektasi untuk perbaikan, perlu dilakukan pengamatan yang lebih terinci, misalnya dengan menambah keragaman responden agar hasil analisis data menjadi lebih akurat, atau dengan merincikan kembali instrumen pengukuran.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Tahun Penelitian	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Temuan
1	2003	Margareth Gemmell dan Rosane Pagano	<i>A Post-Implementation Evaluation of a Student Information System in the UK Higher Education Sector</i>	bahwa perhatian utama harus perbaikan kualitas data ('Akurasi') dalam Pelajar Sistem Informasi. Akurasi atribut dinilai tinggi penting dan rendah prestasi oleh pengguna, yang menyumbang satuini atribut ini besar kesenjangan negatif
2.	2005	Barbara Means	<i>Evaluating The Implementation of Integrated Student Information and Instructional Management Systems</i>	Bahwa sistem tersebut pada dasarnya sudah berjalan cukup baik tetapi masih ada hal-hal yang perlu dikembangkan lagi
3.	2011	Falahah dan Iwan Rijayana	Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Dengan	Untuk melihat aspek yang menjadi prioritas ekspektasi untuk perbaikan, perlu dilakukan pengamatan

			Pendekatan Utility System	yang lebih terinci, misalnya dengan menambah keragaman responden agar hasil analisis data menjadi lebih akurat, atau dengan merincikan kembali instrumen pengukuran.
--	--	--	------------------------------	--

Dari table di atas, peneliti tertarik untuk menggunakan metode yang sama dengan penelitian Falahah dan Iwan Rijayana (2011). Hal ini diambil karena metode tersebut sesuai dengan sistem yang diterapkan di tempat penelitian. Namun peneliti akan menerapkan metode tersebut pada sistem reservasi reservasi online karena lebih cocok digunakan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Sistem

a. Konsep Dasar Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:1) ada dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Untuk pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur berdasarkan FitzGerald pada Jogiyanto (2005:1) didefinisikan sebagai berikut:

“Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.”

Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan operasi di dalam sistem. Prosedur (*procedure*) didefinisikan oleh Neuschel dalam Jogiyanto (2005:1) adalah suatu urutan operasi klerikal (tuliskan menulis), biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi.

Selain itu, FitzGerald dalam Jogiyanto (2005:2) mendefinisikan prosedur sebagai berikut:

“Suatu prosedur adalah urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa (*what*) yang harus dikerjakan, siapa (*who*) yang mengerjakannya, kapan (*when*) dikerjakan dan bagaimana (*how*) mengerjakannya.”

Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya didefinisikan oleh Jogiyanto (2005:2) dengan sistem merupakan suatu kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut O'Brien (2005:29) dijelaskan bahwa sistem mengandung arti sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur.

Menurut Jogiyanto dalam Arifin (2010:40) dijelaskan bahwa sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Interaksi dari subsistem-subsistem sedemikian rupa sehingga dicapai suatu kesatuan yang terpadu atau terintegrasi (*integrated*).

Menurut Wahyono dalam Arifin (2010:40) dijelaskan bahwa sistem merupakan suatu group dari elemen-elemen baik yang berbentuk fisik maupun non-fisik yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan di antaranya dan saling berinteraksi bersama-sama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sebuah sistem.

Menurut Ladjamudin (2005:2) dijelaskan bahwa dalam mendefinisikan sistem terdapat dua kelompok pendekatan sistem, yaitu sistem yang lebih menekankan pada prosedurnya dan yang lainnya lebih menekankan pada elemennya.

Pendapat lainnya dalam Arifin (2010:40) dijelaskan bahwa pengertian sistem di dalam bidang teknologi informasi adalah data-data yang diolah dan diproses dengan teknik tertentu dan kemudian dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Jadi pengertian sistem dapat diartikan sebagai suatu susunan yang terdiri atas beberapa subsistem saling bekerja sama untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.

b. Karakteristik Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:3) suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu sebagai berikut:

- 1) **Komponen Sistem** (*components*), suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.
- 2) **Batas Sistem** (*boundary*), merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.
- 3) **Lingkungan Luar Sistem** (*environments*), merupakan apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.
- 4) **Penghubung Sistem** (*interface*), merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya.
- 5) **Masukan Sistem** (*input*), merupakan energy yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).
- 6) **Keluaran Sistem** (*output*), merupakan hasil dari energy yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain.
- 7) **Pengolah Sistem** (*process*), suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.
- 8) **Sasaran Sistem** (*objectives*), suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Bila suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

Sedangkan menurut Sutabri (2004:12) dijelaskan bahwa model sebuah sistem terdiri dari *input*, proses, dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana, mengingat sistem sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran sekaligus. Selain

itu sebuah sistem juga memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem.

c. Klasifikasi Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:7) bahwa sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*), sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.
- 2) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*), sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia, sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang manusia.
- 3) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*), sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi dari bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan, sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsure probabilitas.
- 4) Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*), sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya campur tangan dari pihak luar, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup. 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.

Jadi sistem dapat diklasifikasikan berdasarkan bentuk, pembuatan, keperluan, dan pengaruh. Sistem tersebut diklasifikasikan menjadi sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*), sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*), sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu

(*probabilistic system*), sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*).

2. Informasi

a. Definisi Informasi

Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi, sehingga informasi ini sangat penting di dalam organisasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Jogyanto (2005:8).

Menurut Davis (1974:32) mengenai pengertian informasi adalah sebagai berikut:

“Information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions.”

Dengan kata lain data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau prospek masa depan.

Menurut pendapat Kadir dalam Mulawarman (2010:40) dijelaskan bahwa informasi merupakan data yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Tedjasutisna dalam Mulawarman (2010:40) dikatakan bahwa pengertian informasi adalah suatu keterangan, baik berupa data-data atau fakta, maupun analisis, pandangan dari yang menyampaikannya,

mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan di dalam memutuskan sesuatu.

Menurut Amsyah dalam Mulawarman (2010:40) diterangkan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu.

Menurut Laudon (2007:16) informasi sendiri berarti data yang telah dibentuk menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia.

Berdasarkan beberapa pengertian informasi di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan keterangan berupa data atau fakta yang diolah yang nanti hasilnya akan digunakan dalam pengambilan keputusan.

b. Siklus Informasi

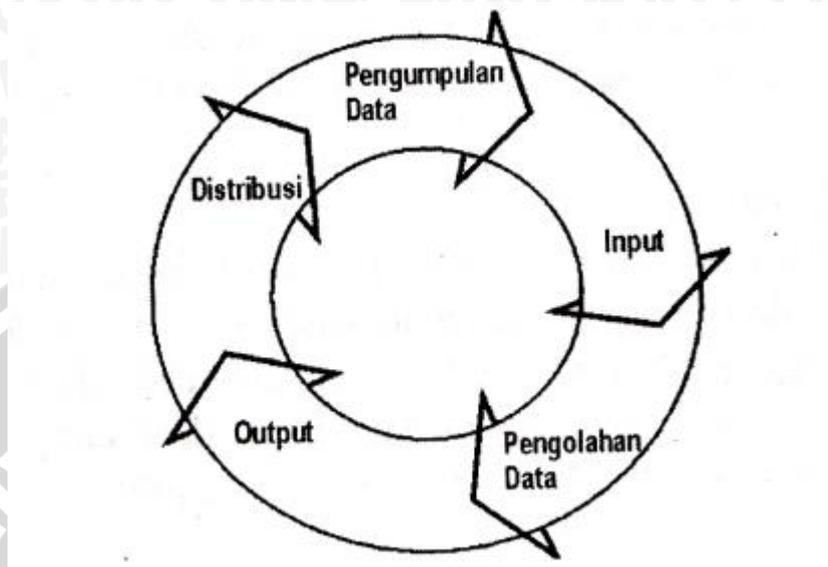
Informasi yang belum diolah masih dalam bentuk data. Dijelaskan Jogiyanto (2005:8) bahwa data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut dan data tersebut diolah melalui suatu model untuk dihasilkan informasi.

Informasi tersebut menjadi sangat penting, karena berdasarkan informasi itu para manajer dapat mengetahui kondisi perusahaannya. Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data atau fakta yang dikumpulkan dengan cara tertentu. Informasi dapat disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dimengerti sehingga dapat membantu pemakainya dalam memutuskan sesuatu untuk mencapai tujuannya.

Menurut Oetomo (2002:13) informasi diperlukan sebagai dasar pertimbangan para pengelola dalam mengambil keputusan manajerial dan strategis. Pengolahan data menjadi informasi itu merupakan suatu siklus, yang terdiri dari tahap-tahap sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan data, pada tahap ini dilakukan suatu proses pengumpulan data yang asli dengan cara tertentu, seperti sampling, data transaksi, data warehouse, dan lain sebagainya yang biasanya merupakan proses pencatatan data ke dalam suatu file.
- 2) *Input*, tahap ini merupakan proses pemasukan data dan prosedur pengolahan data ke dalam komputer melalui alat input seperti keyboard. Prosedur pengolahan data itu merupakan urutan langkah untuk mengolah data yang ditulis dalam suatu bahasa pemrograman yang disebut program.
- 3) Pengolahan data, tahap ini merupakan tahap di mana data dioalh sesuai dengan prosedur yang telah dimasukan. Kegiatan pengolahan data ini meliputi:
 - a) Pencatatan data masukan (*recording/capturing*), data harus dicatat dalam beberapa bentuk sebelum diproses.
 - b) Manipulasi data, operasi manipulasi data yang telah dikumpulkan dapat berupa pengklasifikasian (pengelompokan), kalkulasi (perhitungan), *sorting* (pengurutan), *storing* (penyimpanan), dan *retrieving* (penggunaan kembali).
 - c) Klasifikasi, merupakan kegiatan untuk mengelompokkan data dalam suatu grup berdasarkan kategori tertentu.
 - d) Kalkulasi, merupakan suatu proses manipulasi data numeric secara aritmatika.
 - e) *Sorting*, menyusun data dalam sebuah urutan tertentu.
 - f) *Merging*, menggabungkan dua atau lebih kumpulan data yang memiliki kolom (*field*) yang sama sebagai kunci penghubung.
 - g) *Summarizing*, pada operasi manipulasi data ini kumpulan data diringkas dan dinyatakan dalam bentuk yang ringkas, sederhana, mudah dimengerti dan mudah dianalisa, sperti dalam bentuk grafik.
 - h) *Storing and Retrieving*, storing merupakan langkah penyimpanan terhadap hasil pengolahan data dan hasil pengolahan data tersebut akan digunakan (*retrieving*) pada proses pengolahan data selanjutnya.
- 4) *Output*, hasil pengolahan data akan ditampilkan pada alat output seperti monitor dan printer sebagai informasi.
- 5) Distribusi, setelah proses pengolahan data dilakukan, maka informasi yang dihasilkan harus segera didistribusikan, sebab hasil

pengolahan tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau menjadi data dalam pengolahan selanjutnya.



Gambar 2.1 Siklus Informasi

Sumber Oetomo (2002:13)

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa siklus informasi berputar secara berkesinambungan. Siklus informasi berputar dari pengumpulan data, menjadi *input*, pengolahan data, menjadi *output*, kemudian didistribusikan, dan kembali lagi ke pengumpulan data.

3. Konsep Dasar Sistem Informasi

a. Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi (Laudon & Laudon, 2009:9). Pendapat lain mengemukakan bahwa sistem informasi didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu

dengan lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi (Oetomo, 2002:11).

Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah satu kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian dalam suatu organisasi.

b. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*Building Block*) yang terdiri dari :

- a. Blok masukan
Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
- b. Blok model
Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- c. Blok keluaran
Produk dari sistem informasi adalah keluaran keluaran (*output*) yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
- d. Blok teknologi
Teknologi yang digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.
- e. Blok basis data
Basis data (*Database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya yang tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
- f. Blok kendali

Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.(Jogiyanto, 1999:12)

4. Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen

a. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System*) atau sering disebut SIM, merupakan sebuah sistem berbasis komputer yang menjadikan informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan user (McLeod, 239:2001). User-user biasanya terdiri dari sebuah kesatuan organisasi formal, perusahaan, atau cabang perusahaan. Informasi menjelaskan sesuatu yang terjadi masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang dari sistem pokok perusahaan.

Menurut Davis, definisi sebuah sistem informasi manajemen, istilah yang umum dikenal orang, adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Davis, 2002:3). Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah *Database*.

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi dari sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem berbasis komputer yang dibutuhkan user dan menyajikan informasi guna mendukung sebuah organisasi.

b. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Suatu sistem informasi pada umumnya dikembangkan untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan permasalahan atau kebutuhan pemakainya. Dengan begitu maka setiap sistem informasi mempunyai tujuan yang spesifik. Dalam sistem informasi yang sederhana, biasanya dikembangkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan data dan informasi untuk unit-unit fungsional organisasi. Sistem informasi ini biasanya bertujuan untuk memberikan dukungan berupa pengolahan transaksi pada tingkat operasional dan sedikit dukungan pada tingkat perencanaan taktis dan pengendalian manajemen.

Pada sistem informasi yang lebih kompleks, dukungan yang diberikan juga lebih besar, yaitu untuk menangani pengolahan data transaksi pada tingkat operasional dan penekanan pada tingkatan pengendalian manajemen. Biasanya sistem informasi terdiri atas beberapa modul yang masing-masing menangani pengolahan data pada unit fungsional tertentu. Sedangkan sistem informasi yang kompleks dikembangkan dengan tujuan untuk menangani kebutuhan-kebutuhan informasi pada semua tingkat kegiatan manajemen untuk semua unit fungsional yang ada.

c. Unsur Pokok Pengoperasian Sistem Informasi Manajemen

Tinjauan pokok unsur pengoperasian sistem informasi manajemen merupakan cara untuk menjelaskan tentang sistem informasi manajemen. Unsur pengoperasian sistem informasi manajemen dibedakan menjadi 3 (tiga) aspek tinjauan, yaitu berdasarkan komponen fisik, fungsi pengolahan dan fungsi keluaran untuk para pemakai (Sutanta, 2003:19).

Tinjauan berdasarkan komponen fisik tidak menjelaskan sistem, dalam arti tidak membatasi mengapa sistem disusun sedemikian rupa. Cara lain untuk menguraikan Sistem Informasi Manajemen adalah dengan menceritakan tentang apa yang dikerjakan sistem informasi manajemen yaitu menurut fungsi pengolahannya. Sedangkan cara ketiga yang dapat digunakan adalah berdasarkan keluaran oleh para pemakai.

Tiga aspek tinjauan unsur pokok pengoperasian sistem informasi manajemen adalah :

- a. Berdasarkan Komponen Fisik
 - 1) Perangkat keras (*hardware*)
 - 2) Perangkat lunak (*software*)
 - 3) Berkas file
 - 4) Prosedur (*procedure*)
 - 5) Manusia (*brainware*)
- b. Berdasarkan Fungsi Pengolahan
 - 1) Mengolah transaksi
 - 2) Memelihara file historis
 - 3) Menghasilkan keluaran
 - 4) Interaksi user pengolah
- c. Berdasarkan Keluaran Untuk Para Pemakai
 - 1) Dokumentasi transaksi
 - 2) Laporan terjadwal atau rutin
 - 3) Jawaban atas pertanyaan terjadwal
 - 4) Laporan tidak terjadwal (*ad-hoc*)
 - 5) Dialog unsur machine (Sutanta, 2003:20)

d. **Implementasi Sistem**

Implementasi system adalah salah satu tahapan dari SDLC (Sistem Development Life Cycle). Dalam SDLC terdapat 4 komponen penting yaitu Analisis>>Desain>>Implementasi>>Maintenance

Implementasi adalah menempatkan suatu sistem baru ke operasi yang ada di suatu perusahaan.

Tahapan yang ada pada implementasi kurang lebih ada 4 yaitu:

a. Membuat dan menguji sistem basisdata dan jaringan

Dalam tahapan menggunakan basisdata yang telah ada serta mengkoneksikannya pada jaringan untuk dapat masing-masing komputer yang dimaksudkan untuk memakai/memanfaatkan basisdata agar dapat mengambil dan mengolah data.

b. Membuat dan Menguji Program

Dalam tahap ini program dibuat dengan menggunakan pemrograman yang telah disepakati kemudian diujikan terlebih dahulu program tersebut apakah sudah layak pakai/ sudah tidak ada kejanggalan (bug) dalam program yang telah dibangun dengan pemrograman yang telah disepakati.

c. Memasang dan menguji sistem baru

Setelah 2 tahap diatas fix (telah sesuai yg diharapkan) maka dalam tahap ini diujicobakanlah semua itu dalam satu kesatuan dan dilihat kembali apakah sudah sesuai atau tidak.

d. Mengirim sistem baru kedalam operasi

Setelah tahapan memasang dan menguji selesai, siaplah sistem tersebut dioperasikan kedalam kegiatan sehari-hari pada perusahaan.

5. Evaluasi Sistem

a. Definisi Evaluasi

Evaluasi menurut Matthews (2007:7) adalah “*process of delineating, obtaining and providing useful information for judging decision alternatives*” Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternative keputusan. Dalam evaluasi ada beberapa unsur yang terdapat dalam evaluasi yaitu : adanya sebuah proses (process), perolehan (obtaining), penggambaran (delineating), penyediaan (providing), informasi yang berguna (useful information) dan alternative keputusan (decision alternatives)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah sebuah proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan. Perbandingan ini kemudian dilanjutkan dengan pengidentifikasian faktor-faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Evaluasi ini dapat dilakukan secara internal oleh mereka yang melakukan proses yang sedang dievaluasi ataupun oleh pihak lain, dan dapat dilakukan secara teratur maupun pada saat-saat yang tidak beraturan. Proses evaluasi dilakukan setelah sebuah kegiatan selesai, dimana kegunaannya adalah untuk menilai/menganalisa apakah keluaran, hasil ataupun dampak dari kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan yang diinginkan.

b. Teknik Evaluasi

Secara garis besar alat penilaian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu tes dan non-tes. Alat yang berupa non-tes dapat berupa (1) skala bertingkat untuk mengukur sikap, pendapat, keyakinan, dan nilai, (2) wawancara, dan (3) pengamatan. Penggunaan alat-alat evaluasi tergantung pada apa yang akan di evaluasi (Umar, 2002 : 45).

c. Tujuan Evaluasi

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti mempunyai tujuan, demikian juga dengan evaluasi. Menurut Crawford (2000 ; 30), tujuan dan atau fungsi evaluasi adalah :

1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
3. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
4. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan.

Pada dasarnya tujuan akhir evaluasi adalah untuk memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan/membuat kebijakan tertentu, yang diawali dengan suatu proses pengumpulan data yang sistematis.

d. Model Evaluasi Sistem Informasi

Penerimaan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan beberapa model evaluasi yang sudah dikembangkan saat ini. Banyak model evaluasi yang digunakan untuk mengukur penerimaan sebuah sistem informasi.

Salah satu model evaluasi sistem adalah pendekatan berupa utility system. Pendekatan ini meninjau keberhasilan implementasi sistem dari sudut pandang pemanfaatan sistem dari lima segi, yaitu:

- a. Possession utility mencoba menjawab siapa yang harus menerima keluaran sistem. Hal ini berpengaruh pada aspek kepemilikan informasi pada sistem tersebut. Jika keluaran sistem tidak jelas pihak mana yang membutuhkan, maka ini dapat menjadi indikasi bahwa sistem tersebut telah dibangun tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna sistem.
- b. Goal utility mencoba menjawab mengapa sistem informasi tersebut dibutuhkan, dengan menanyakan apakah keluaran sistem memiliki peranan yang berarti bagi organisasi dalam mencapai tujuannya.
- c. Place utility menjawab ruang lingkup distribusi informasi, dengan kata lain, mengevaluasi seberapa jauh informasi dapat tersebar di satu lingkungan atau organisasi pengguna informasi tersebut.
- d. Form utility menjawab pertanyaan jenis keluaran yang seperti apa yang didistribusikan kepada para pengambil keputusan. Pertanyaan ini digunakan untuk mengevaluasi apakah keluaran yang sudah dihasilkan disajikan dalam bentuk yang bermanfaat bagi pengguna sistem.
- e. Time utility menjawab pertanyaan kapan informasi akan dikirimkan, atau menyangkut apakah sistem sudah

menghasilkan keluaran tepat pada waktu yang sudah diinginkan oleh pengguna sistem. (Jurnal Ilmiah “KURSOR” Vol ,6 No 2, Juli 2011)

6. Reservasi

a. Pengertian Reservasi

Pemesanan dalam bahasa Inggris adalah *Reservation* yang berasal dari kata *to reserve* yaitu menyediakan atau mempersiapkan tempat sebelumnya. Sedangkan *reservation* yaitu pemesanan suatu tempat fasilitas. Jadi secara umum *reservation* yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, meal, seat pertunjukan pada, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, night club, discoutegue dan sebagainya (Suartana, 1987). Sehingga sistem informasi reservasi merupakan suatu sistem yang mengelola data pemesanan fasilitas dan menyajikan informasi fasilitas pada waktu tertentu.

Sedangkan reservasi dalam konteks hotel, menurut Baker,Bradley dan Huyton (2000:36), berarti memesan sebuah kamar (akomodasi) oleh seorang tamu dan didalamnya termasuk tipe kamar yang dipesan secara jelas untuk sejumlah orang dalam periode tertentu. Ketika reservasi dibuat, diharapkan hotel berkomitmen untuk menerima reservasi dan menjamin bahwa kamar yang dipesan tersedia ketika tamu itu datang.

Menurut Kadir (2003:278), Sistem reservasi dalam tulisan ini diartikan sebuah perangkat teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pemesanan tempat dan jadwal keberangkatan. Dengan menggunakan teknologi informasi, seseorang yang

memiliki aktivitas atau kegiatan dengan mobilitas yang tinggi, akan dimudahkan dalam melakukan pemesanan tiket.

Dikutip dari (<http://www.scribd.com/doc/64813470/Optc-Bab-i-Pengertian-Reservasi>) “ Reservasi adalah sebuah proses perjanjian berupa pemesanan sebuah produk baik barang maupun jasa dimana pada saat itu telah terdapat kesepahaman antara konsumen dengan produsen mengenai produk tersebut namun belum ditutup oleh sebuah transaksi jual – beli”. Pada saat reservasi berlangsung biasanya ditandai dengan adanya proses tukar menukar informasi antara konsumen dan produsen agar kesepahaman mengenai produk dapat terwujud.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa reservasi adalah suatu sistem yang digunakan dalam memesan seebuah produk barang maupun jasa dan telah terdapat kesepahaman antara konsumen dan produsen tetapi belum terjadi transaksi jual - beli.

b. Fungsi Reservasi

Pengertian reservation tidak hanya terlepas dari fungsi dan tugas dari reservation department itu sendiri yaitu: penyediaan tempat baik sebelum tamu atau para wisatawan datang. Adapun fungsi dari reservation department secara umum adalah:

- a. Menjual produk dengan cara melakukan tehnik penjualan
- b. Mempromosikan produk dan fasilitas
- c. Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada seperti harga & fasilitas promosi, harga khusus dll
- d. Menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu
- e. Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media
- f. Menerima pemesanan yang ada dalam daftar tunggu (waiting list)

- g. Memproses pemesanan
- h. Mencatat metode pembayaran yang sudah di atur
- i. Membuat laporan reservasi
- j. Mengarsip data pemesanan

c. Manfaat Reservasi

Bagi travel agent:

- a. Dapat mengetahui dengan pasti kapasitas pelanggan/wisatawan yang siap untuk melakukan tour di hari kemudian
- b. Dapat menghitung dengan pasti harga paket wisata (apabila ready made tour), sehingga mencegah adanya kekeliruan harga
- c. Dapat mempersiapkan permintaan-permintaan khusus dari wisatawan (cth. makanan khusus untuk vegetarian, bus berfasilitas toilet+TV, dsb)

Bagi wisatawan/tamu hotel:

- a. Dapat mempersiapkan segala sesuatu dengan matang sebelum perjalanan wisata dilaksanakan
- b. Memudahkan wisatawan mendapat kepastian atas tour yang dipesannya
- c. Dapat memprediksikan biaya yang akan dikeluarkan untuk berwisata