

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Service

Pengertian *service* menurut Chaffey (2008) adalah suatu aktivitas atau manfaat yang tidak memiliki wujud dan dapat diserahkan kepada orang lain yang bertindak sebagai *customer* dan tidak bersifat kepemilikan.

Pengertian *service* menurut Kotler (2009) yaitu suatu tindakan, jasa, maupun kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dan tidak memiliki wujud apapun serta tidak menimbulkan kepemilikan.

Menurut beberapa pengertian para ahli yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan dari pengertian *service* yaitu seluruh tindakan, kinerja, manfaat ataupun aktivitas yang dapat diserahkan melalui satu pihak ke pihak lainnya, yang memiliki sifat dasar tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun.

2.2 Penjualan

Menurut Soemarso (2004:164), kegiatan menjual barang dagang yang dilakukan oleh suatu perusahaan dagang pada umumnya disebut sebagai “penjualan” saja. Biasanya jumlah transaksi penjualan yang terjadi pada perusahaan tersebut cukup besar jika dibanding dengan jenis transaksi lainnya. Ada beberapa perusahaan dagang hanya melakukan penjualan secara tunai dan perusahaan lainnya melakukan penjualan secara kredit, dan ada juga perusahaan

yang melakukan penjualan dengan kedua jenis jual-beli tersebut: secara tunai maupun kredit.

Menurut Soemarso (2004:160), ketika perusahaan dagang menjual barangnya, maka perusahaan akan memperoleh pendapatan. Jumlah harga yang diberikan pada pembeli atas barang dagang yang diterima disebut pendapatan perusahaan yang berkaitan. Khusus perusahaan dagang, akun yang dipakai dalam pencatatan penjualan barang disebut akun “penjualan”.

Menurut Suwardjono (2006:381), pada umumnya, penjualan merupakan kegiatan menukar jasa atau barang yang dihasilkan oleh perusahaan dengan kas. Penjualan dapat dikatakan berhasil secara teknis jika produk (beserta resiko yang ada pada produk) telah diserahkan pada pembeli dan sebagai imbalan, penjual mendapatkan uang atau kas. Secara otomatis perusahaan telah melepaskan resiko yang sangat berpengaruh dan melepaskan manfaat dari kepemilikan barang tersebut kepada pembeli.

Dalam buku “Pengertian Penjualan” yang ditulis oleh Ridwan Iskandar Sudayat, pengertian penjualan merupakan suatu usaha yang terorganisir guna mengembangkan rencana-rencana strategis yang ditujukan dalam usaha pemuasan keinginan dan kebutuhan pembeli, untuk memperoleh penjualan yang dapat memberikan profit.

Menurut Marwan (1991), penjualan adalah suatu sumber pokok perusahaan dalam mengembangkan usahanya, karena hanya dari penjualan saja perusahaan dapat memperoleh laba serta perusahaan berusaha mencari konsumen dengan menguasai apa yang mereka inginkan dan mencari tahu daya tarik

konsumen sehingga perusahaan dapat mengetahui produk yang dibutuhkan konsumen.

Menurut Winardi (1982), penjualan merupakan suatu pemindahan hak atas barang atau jasa. Dari pengertian diatas dalam memindahkan jasa dan barang dibutuhkan tenaga kerja manusia yang bekerja dibagian penjualan contohnya agen, pemasaran, pelayanan atau pelaksanaan dagang.

Kegiatan yang paling penting dalam penjualan adalah kegiatan menghitung laba. Penjualan memiliki dua jenis laba yaitu laba bersih dan laba kotor. Laba kotor adalah hasil perhitungan dari harga jual yang dikurangi dengan harga pokok penjualan atau modal pokok. Sedangkan laba bersih adalah jumlah keseluruhan dari laba kotor yang dikurangi dengan jumlah keseluruhan biaya operasional suatu usaha. (Ayodya, 2010)

2.3 Sistem Penjualan

Sistem penjualan merupakan suatu proses yang mengaitkan sumber daya ke dalam suatu prosedur, organisasi, sarana, serta data pendukung demi mengolah sistem penjualan sehingga memberikan hasil berupa informasi yang berguna bagi pimpinan atau pihak manajemen dalam melakukan pengambilan keputusan. (Karmatoli, 2012)

Menurut pendapat West Churman, suatu sistem dapat diartikan sebagai serangkaian elemen yang saling terintegrasi untuk mencapai sekelompok tujuan (Krismiaji, 2002). Sedangkan definisi sistem penjualan dalam sebuah buku Ensiklopedia Ekonomi, Keuangan dan Perdagangan merupakan suatu perjanjian atau kontrak antara dua pihak pembeli dan penjual yang mewajibkan pihak untuk

mempertimbangkan pembayaran atau janji atas pembayaran sejumlah kas dalam bentuk uang dengan jumlah tertentu dan memindahkan barang atau jasa pada pihak pembeli sebagai hak dan kepemilikan harta benda (Abdurrachman, 2001).

Diambil dari definisi diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sistem penjualan merupakan suatu sistem yang dapat digunakan perusahaan dalam menjual ataupun memasarkan barang dagang atau jasa kepada konsumen.

Di dalam sistem penjualan, komponen yang terkait yaitu:

1. Nota, yang berupa dokumen-dokumen sebagai berikut:

- a. Surat tagihan
- b. Faktur penjualan kredit
- c. Rekapitulasi harga pokok penjualan
- d. Bill of lading
- e. Pita register kas
- f. Faktur penjualan tunai

2. Catatan yang dipakai yaitu:

- a. Kartu persediaan
- b. Jurnal umum
- c. Jurnal penerimaan kas
- d. Kartu gudang
- e. Kartu piutang
- f. Jurnal penjualan

3. Laporan dalam bentuk informasi yang dihasilkan yaitu:

- a. Jumlah piutang pada pelanggan
- b. Kas yang diperoleh dari penjualan

- c. Data barang yang akan dijual
- d. Data pembeli (*customer*)

2.4 Pembayaran

Definisi pembayaran dalam sebuah buku berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia yang ditulis oleh Hasibuan (2001:117) yaitu proses berpindahnya hak milik berupa sejumlah uang dari pembeli kepada penjual yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yaitu melalui media jasa bank.

Sedangkan dalam artikel yang berjudul “Pengertian Alat Pembayaran Definisi Menurut Para Ahli dan Sistem Pembayaran” yang diambil dari sebuah alamat web, definisi dari pembayaran yaitu merupakan salah satu kegiatan utama dalam setiap transaksi ekonomi. Seiring dengan berkembangnya teknologi maka semakin besar dan semakin banyak jenis-jenis transaksi dan resiko yang dimiliki. Dalam masalah tersebut maka dibutuhkan adanya suatu alat dan sistem pembayaran yang aman, cepat dan lancar. Jika terciptanya suatu sistem pembayaran tersebut terbukti berhasil maka dapat mendukung berkembangnya sistem perbankan dan keuangan. Sebaliknya jika tidak lancar atau mengalami kegagalan maka tentu akan menimbulkan dampak buruk pada keseimbangan perekonomian.

Pembayaran merupakan kegiatan memindahkan dana untuk memenuhi kewajiban yang ditimbulkan oleh suatu kegiatan ekonomi. Pembayaran pasti akan selalu terjadi setiap hari dan melibatkan banyak transaksi ekonomi yang jenisnya beraneka ragam contohnya seperti jual beli jasa dan barang, pelunasan kredit dan pembelian yang melibatkan banyak mata uang melalui berbagai macam alat

pembayaran seperti pembayaran dengan uang kartal, pembayaran dengan uang tunai, bilyet giro, *cheque*, wesel dan lain-lain.

Kegiatan pembayaran memang bisa dikatakan sangat mudah dan sederhana namun bisa juga menjadi sulit dan kompleks tergantung dari tingkat kesulitan suatu transaksi ekonomi yang terjadi. Secara umum pembayaran dapat diartikan sebagai perpindahan kepemilikan hak atas uang dari pembeli kepada penjual atau dari pembayar kepada penerimanya. Atau dengan arti lain dapat dijelaskan bahwa pembayaran merupakan perpindahan hak milik atas nilai uang antara pembeli dan penjual yang terjadi secara bersamaan dengan perpindahan hak atas jasa atau barang oleh penjual kepada pembeli.

Proses suatu pembayaran tidak dapat berdiri sendiri dan terjadi secara spontan serta tanpa ada hubungannya dengan transaksi yang lain, sebab setiap kegiatan pembayaran merupakan bukti nyata atau realisasi dari transaksi ekonomi. Suatu kegiatan pembayaran dapat dilakukan secara tradisional atau sederhana tanpa memerlukan jasa bank atau bisa dilakukan melalui proses yang cukup rumit yang membutuhkan jasa-jasa perantara seperti perbankan agar kegiatan pembayaran bisa diselesaikan dengan cepat, aman dan efisien.

2.5 Program Aplikasi

Menurut Jogiyanto (1999:12), program aplikasi adalah pernyataan (*statement*) atau instruksi (*instruction*) yang telah tersusun sedemikian rupa hingga komputer bisa melakukan proses *input* menjadi suatu proses *output*.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998:52), program aplikasi adalah suatu penerapan yang diambil dari rancang bangun suatu sistem yang dapat

digunakan untuk mengolah data dan memiliki aturan maupun ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi merupakan suatu program komputer yang dibuat khusus untuk melaksanakan dan mengerjakan tugas khusus dari pengguna.

2.6 Visual Basic .NET

Menurut Kurniadi (2000), Visual basic.NET sendiri merupakan bahasa pemrograman yang terdapat dalam Visual Studio .NET untuk mendukung rencana Microsoft ke depan dalam *platform* .NETnya.. Bisa dikatakan visual basic.NET sebagai bahasa pemrograman yang telah cukup matang menjadikan visual basic .NET menjadi bahasa pemrograman yang akan menjadi pintu gerbang bagi banyak kalangan *developer* dalam *platform* Microsoft yang baru.

Microsoft Visual Basic.NET adalah pengembangan lebih lanjut dari bahasa pemrograman Visual Basic 6.0 yang dikenal dengan kemampuan *Rapid Application Development* dan mengimplementasikan konsep OOP (*Object Oriented Programming*) secara penuh dan merupakan sebuah alat untuk mengembangkan dan membangun aplikasi yang bergerak diatas sistem.NET Framework, dengan menggunakan bahasa BASIC. Dengan menggunakan alat ini, para programmer dapat membangun aplikasi Windows Forms, aplikasi web berbasis ASP.NET dan juga aplikasi *command-line*. Visual Basic.Net merupakan bahasa pemrograman yang berorientasi objek yang memiliki fitur seperti *abstraction*, *encapsulation*, *inheritance*, *polymorphism*, dan juga termasuk penambahan *keyword class* untuk mendefinisikan kelas-kelas dan *keyword inheritance* untuk objek *inheritance*.

Menurut Alam (2002), komponen yang digunakan untuk pembuatan aplikasi web browser ini antara lain:

1. NET Framework

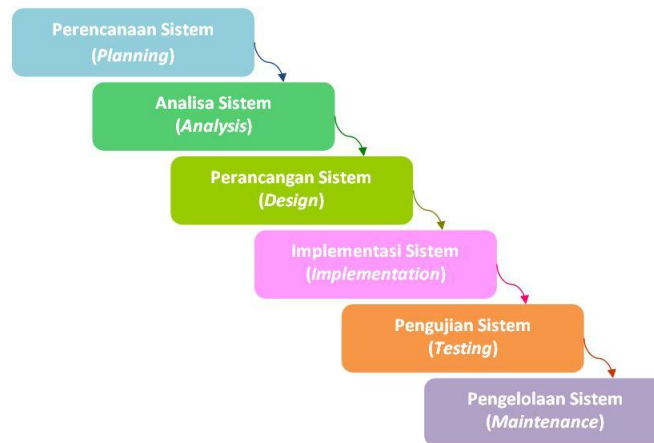
Framework.NET *framework* terdiri dari dua buah komponen utama yaitu *Common Language Runtime* (CLR) dan *.NET framework Class Library* atau *Base Case Library* (BCL) serta beberapa komponen baru seperti *Common Language Inrastructure, Assembly, Class Library, Keamanan dan Management Memori*.

2. Arsitektur.NET

Menurut Hidayatullah (2014:5) dalam buku Visual Basic .NET membuat aplikasi *database* dan program kreatif mengatakan Visual Basic .NET adalah *visual basic* yang direkayasa kembali untuk digunakan pada *platform* .NET sehingga aplikasi yang dibuat menggunakan Visual Basic .NET dapat berjalan pada sistem komputer apapun dan dapat mengambil data dari *server* dengan tipe apapun asalkan ter-*install* .NET Framework.

2.7 Metodologi Pengembangan Sistem

Model yang akan diambil oleh penulis dalam mengembangkan sistem ini adalah Model *Sequential Linier* dimana pada umumnya model ini digunakan untuk pengembangan rancang bangun aplikasi *service* dengan spesifikasi yang tidak berubah-ubah.



Gambar 2.1 Model Pengembangan *Waterfall/Sequential Linier*

Menurut Pressman (2010:p39), model ini menyediakan pendekatan alur hidup rancang bangun aplikasi *service* secara *sequential* atau terurut dimulai dari perencanaan sistem (*planning*), analisa sistem (*analysis*), perancangan sistem, implementasi sistem, pengujian sistem (*testing*) dan pemeliharaan sistem (*maintenance*).

2.7.1 Analisis Sistem

Suatu kegiatan dalam mengidentifikasi, mengevaluasi masalah-masalah yang terjadi, membuat model, membuat spesifikasi sistem dan membuat solusi yang diharapkan dalam sebuah rancang bangun aplikasi *service*, sehingga dapat memperbaiki kekurangan dari sistem yang telah ada.

Menurut Singarimbun (1985), tata cara yang digunakan dalam menemukan masalah mengenai administrasi *service* dan penjualan *sparepart* agar dapat menciptakan sebuah solusi sebagai berikut:

a. Wawancara

Interview merupakan cara untuk mengumpulkan data secara langsung dengan pimpinan dan pegawai perusahaan guna memperoleh data dan informasi mengenai *service* dan penjualan *sparepart* yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir dan pembuatan rancang bangun aplikasi *service*. Dalam proses *interview* ini, penulis mulai mengamati proses bisnis, menemukan masalah dalam suatu proses bisnis dan mengumpulkan data serta informasi yang diperlukan dalam membuat sebuah aplikasi.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk melakukan sebuah penelitian dan salah satu cara yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan mengenai rancang bangun sebuah aplikasi pelaksanaan mata kuliah tugas akhir dengan mencari landasan teori yang telah dibuat sebelumnya. Studi Pustaka dapat mengetahui objek penelitian lebih luas dan membuat kesimpulan/hasil akhir yang berbeda dan *up to date*, sehingga rancang bangun aplikasi yang telah dibuat dapat memenuhi tujuan dan menghasilkan solusi dari permasalahan yang ada pada perusahaan.

Sumber-sumber yang bisa dijadikan sebagai bahan studi pustaka adalah buku karya pengarang akademis terpercaya, jurnal ilmiah yang telah terakreditasi dan hasil penelitian mahasiswa seperti tesis, jurnal, skripsi, laporan praktikum, disertasi dan lain-lain. Dalam studi pustaka ini terdapat beberapa metode yang biasa digunakan, yaitu:

a. Membahas (*Critize*)

- b. Membandingkan (*Compare*)
- c. Merangkum (*Summarize*)
- d. Mengumpulkan (*Synthesize*)

c. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana membuat aplikasi yang mengelola data transaksi *service* agar tidak terjadi redudansi data.
2. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat mencatat biaya penjualan *sparepart* dan biaya jasa *service* yang efektif agar dapat menghasilkan perhitungan yang akurat.
3. Bagaimana membuat aplikasi yang mampu mengelola barang yang telah di-*service* agar segera dikonfirmasi oleh admin *service* dan tidak terjadi penumpukan di dalam gudang.

2.7.2 Perancangan Sistem

Fokus pada pembuatan perancangan dan dijabarkan secara rinci dalam *system flow*, *context diagram*, *data flow diagram* (DFD), *entity relationship diagram* (ERD), desain *input/output* (IO), *pseudocode* serta dokumentasi lainnya.

Menurut Effendi (1984), pembuatan laporan merupakan kegiatan mengumpulkan data & informasi (dokumentasi), penyusunan serta tahapan yang berhubungan dengan penelitian.

Pembuatan sistem merupakan kegiatan membuat rancang bangun aplikasi berdasarkan data, informasi dan rancangan yang telah dikumpulkan dan dibuat,

disertai dengan pembuatan laporan tugas akhir yang juga berisi penggunaan aplikasi *service* agar mudah saat melakukan implementasi sistem.

Berdasarkan analisis, penulis membuat pengembangan sistem untuk mencari solusi pada perusahaan tersebut. Dengan analisis tersebut maka dapat menghasilkan *system flow* dari analisis sistem yang sedang berjalan.

2.7.3 Implementasi Sistem

Merupakan kegiatan penerapan kumpulan hasil desain *interface* yang saling terintegrasi ke dalam sebuah rancang bangun aplikasi *service* agar dapat menghasilkan solusi yang diharapkan pimpinan berdasarkan permasalahan dan kebutuhan.

2.7.4 Pengujian Sistem

Suatu kegiatan yang dilakukan dalam menilai kesesuaian rancang bangun yang telah dibuat dengan solusi yang diharapkan oleh pimpinan, mengevaluasi kelebihan dan kelemahan aplikasi (pengujian kualitas produk) serta mengevaluasi urutan kegiatan yang sistematis dalam mencapai tujuan sistem. Pengujian dilakukan untuk memastikan mutu dari suatu aplikasi yaitu menguji apakah aplikasi yang dihasilkan telah sesuai dengan mutu yang dipersyaratkan. *Testing* dilakukan untuk memastikan atau menjaga mutu suatu aplikasi.

2.7.5 Pengelolaan Sistem

Suatu aplikasi pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan

lingkungan (periperal atau sistem operasi) baru, atau karena pemakai membutuhkan perkembangan fungsional.

