

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

Landasan Teori yaitu bagian yang akan membahas tentang uraian pemecahan masalah yang akan ditemukan pemecahannya melalui pembahasan-pembahasan secara teoritis. Teori-teori yang akan dikemukakan merupakan dasar-dasar penulis untuk meneliti masalah – masalah yang akan dihadapi penulis pada pelaksanaan pengumpulan data kerja praktik di PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim.

#### **3.1 Pengertian Monitoring**

Monitoring adalah penilaian secara terus menerus terhadap fungsi kegiatan – kegiatan program – program di dalam hal jadwal penggunaan input/masukkan data oleh kelompok sasaran berkaitan dengan harapan-harapan yang telah direncanakan.

Adapun pengertian monitoring menurut para ahli :

- a. Cassely dan Kumar (1987)

Monitoring merupakan program yang terintegrasi, bagian penting dipraktek manajemen yang baik dan arena itu merupakan bagian intergral di manajemen sehari-hari.

- b. Calyton dan Petry (1983)

Monitoring sebagai suatu proses mengukur, mencatat, mengumpulkan, memproses dan mengkomunikasikan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen program/proyek.

c. Oxfam (1995)

Monitoring adalah mekanisme yang sudah menyatu untuk memeriksa bahwa semua berjalan untuk direncanakan dan memberi kesempatan agar penyesuaian dapat dilakukan secara metodologis.

d. SCF (1995)

Monitoring adalah penilaian yang skematis dan terus menerus terhadap kemajuan suatu pekerjaan.

### 3.2 Pelanggan

Pelanggan merupakan pilar dan modal utama dalam menemukan keberhasilan suatu perusahaan. Sebagai modal utama perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib diperhitungkan. Berbagai hal yang dapat menarik pelanggan, mulai dari strategi bisnis yang dikemas dengan baik sampai melalui berbagai strategi pemasaran. Tetapi semuanya itu tidak luput dari segi pelayanan pelanggan. Pelayanan sangat penting karena merupakan faktor yang langsung berpengaruh terhadap pelanggan.

Menurut *Cambridge International Dictionaries* (Lupiyoadi, 2001:134) Pelanggan adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya, dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Atau dengan kata lain pelanggan adalah seorang yang membeli suatu barang atau jasa.

### 3.3 *Billing System*

Menurut *Cambridge Advanced Learner's Dictionary* (2003, 113), *Bill* a request for payment of money owed, or the piece of paper on which it is written (noun); to give or send someone a bill asking for money that they owe for a product or services (verb). Dalam Bahasa Indonesia, *Bill* Berarti permintaan untuk membayar sejumlah uang yang di utang, atau sebuah kertas yang di tulis (kata benda); untuk memberi atau mengirim seseorang sebuah permintaan tagihan untuk membayar sejumlah uang yang diutang dari barang atau jasa.

Jadi, *Billing System* adalah suatu kesatuan yang berasal dari beberapa elemen yang saling berhubungan dan bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan yaitu permintaan terhadap seseorang untuk membayar sejumlah uang yang diutang untuk barang atau jasa. Dengan adanya *billing system* ini, akan membantu pemakai untuk mengontrol dan memonitor operasionalnya.

### 3.4 Analisis Sistem

Menganalisis sistem merupakan tahapan dalam menganalisis kebutuhan-kebutuhan sistem. Menurut Kendall & Kendall (2003:13), perangkat atau teknik untuk menentukan kebutuhan sistem adalah dengan menggunakan diagram aliran data untuk menyusun daftar *input*, proses, dan *output* fungsi bisnis dalam bentuk grafik terstruktur. Dari diagram aliran data, dikembangkan suatu kamus data berisikan daftar seluruh item data yang digunakan dalam sistem beserta spesifikasinya berupa tipe data atau *constrainnya*.

Menganalisis kebutuhan sistem dapat pula dilakukan dengan melakukan teknik wawancara guna mendapatkan informasi penting lainnya seperti tujuan di masa mendatang. Jenis informasi berupa perilaku, atau sikap-sikap, keyakinan dan

karakteristik beberapa orang utama dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau dari yang sudah ada, bisa didapatkan melalui penggunaan kuesioner (Kendall & Kendall, 2003:167). Dengan menggunakan kuesioner, dapat mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara dan untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

### 3.5 Desain Sistem

Menurut Hartono (2005:196) desain sistem dapat didefinisikan sebagai penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah kedalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi.

Desain sistem menentukan bagaimana suatu sistem akan menyelesaikan tahap ini menyangkut mengkonfigurasi dari komponen perangkat lunak dan perangkat keras suatu sistem sehingga setelah instalasi dari sistem akan memuaskan rancang bangun yang telah ditetapkan pada akhir tahapan analisis (Hartono;2005:196). Berdasarkan beberapa definisi diatas maka desain sistem dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem.
- b. Pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional.
- c. Persiapan untuk rancang bangun untuk implementasi.
- d. Menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk.
- e. Yang dapat berupa penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah kedalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi.

### 3.6 Database

Menurut Connolly dan Begg (2010:65), database adalah sekumpulan data tersebar yang berhubungan secara logis, dan penjelasan dari data ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi dari suatu organisasi.

Dalam perkembangannya penggunaan database semakin berkembang dengan cepat dan semakin di butuhkan terutama oleh perusahaan-perusahaan besar. Hal ini disebabkan karena besarnya data yang harus disimpan oleh perusahaan. Semakin besar perusahaan maka semakin besar data yang harus disimpan.

Untuk memenuhi kebutuhan ini maka perusahaan pembuat database terus mengembangkan diri. Pengembangan yang dilakukan menuntut biaya yang besar sehingga perusahaan pengembang database menerapkan biaya untuk setiap license yang dikeluarkan. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pemakai sangat besar untuk membeli license sehingga mulai dikembangkan lah oleh perusahaan berupa database yang tidak berbayar (*open source*).

### 3.7 Sistem Informasi

Menurut Robert A. Leitch dan K.Roscoe Davis dalam (Jogiyanto, 2001,11) sistem informasi merupakan 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 di perlukan untuk proses pengambilan keputusan. Jadi, pengertian sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya.

Selain itu, sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia-mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dalam suatu organisasi.

### **3.8 Tagihan**

Menurut Connolly dan Begg (2010:65), Tagihan adalah klaim perusahaan atas uang, barang, dan jasa terhadap pihak – pihak lain. Tagihan adalah sesuatu hak perusahaan baik berupa uang, barang maupun jasa atas pihak ketiga setelah perusahaan melaksanakan kewajibannya, sedangkan secara sempit tagihan yang hanya dapat diselesaikan dengan diterimanya uang di masa yang akan datang.

### **3.9 Pembayaran**

Menurut (Hasibuan, 2011:117), Pembayaran yaitu Berpindahnya hak pemilikan atas sejumlah uang atau dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa – jasa perbankan.

Dalam proses suatu transaksi pembayaran memang mudah dan sederhana, tetapi bisa juga kompleks dan sulit tergantung dari kompleks tidaknya transaksi ekonomi, yang menyebabkan terjadinya pembayaran yang bersangkutan srebagai suatu pengertian umum maka pembayaran dapat didefenisikan sebagai pindahnya kepemilikan sipenguasa atas dana dari pembayar kepada penerimanya.

Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa pembayaran bukanlah sebagai suatu proses yang berdiri sendiri, yang terjadi secara spontan tanpa ada kaitannya dengan transaksi lain, sebab setiap pembayaran merupakan pelaksanaan atau realisasi dari suatu transaksi ekonomi.