**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

**2.1 Pengertian Sistem**

Sistem adalah sekumpulan interaksi antara unsur yang berada dalam kondisi yang sama. Misalnya dalam bidang produksi dimana semua elemen saling bekerjasama agar bisa menghasilkan barang berkualitas dengan jumlah yang cukup banyak. Elemen yang ada disini banyak macamnya, berupa karyawan, mesin produksi, dan juga manejemen kerja. Jika tidak bisa bekerja dengan baik, maka tujuan tidak akan dicapai dengan sempurna. (Ludwig von Bertallanffy)

**2.2 Pengertian Informasi**

Sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya.

Dari definisi tersebut dapat kita pahami bahwa kata “informasi” memiliki arti yang berbeda dengan kata “data”. Data adalah fakta yang masih bersifat mentah atau belum diolah, setelah mengalami proses atau diolah maka data itu bisa menjadi suatu informasi yang bermanfaat.

**2.3 Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Suatu sistem perencanaan di dalam perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, teknologi, dan akuntansi manajemen sebagai salah satu strategi dalam bisnis.

Pada intinya, sistem informasi manajemen dalam bisnis atau perusahaan bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan hingga menganalisa informasi dan kemudian disebarkan untuk tujuan yang spesifik.

**2.4 Pengertian Pengelolaan**

Pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya yang menurut suatu perencana diperlukan untuk penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu.

**2.5 Pengelolaan Pelanggan**

Sebuah pengelolaan pelanggan adalah bagaimana cara Anda sebagai pemilik bisnis laundry untuk terus meningkatkan pelayanan dan memberikan hasil cucian maksimal pada saat mengembalikan baju kepada mereka sehingga kepuasan pelanggan bisa diperoleh. Banyak sekali pengusaha bisnis serupa yang gulung tikar karena tidak bisa melakukan hal ini dan sering melupakan jika kepuasan pelanggan adalah hal yang utama dalam berbisnis. Dengan selalu memberikan hasil dan pelayanan yang terbaik pada masyarakat, maka secara tidak langsung Anda turut menjaga kepercayaan mereka terhadap Anda sekaligus bisa memperluas penjualan jasa Anda.

**2.6**