

Bab 2

Landasan Teori

2.1 Penelitian Sebelumnya.

Sistem informasi yang berhubungan dengan ini telah banyak diteliti oleh peneliti-peneliti terdahulu, salah satunya dengan judul "Sistem Informasi Rental Mobil Pada Windu Rent Car" [1]. Penelitian berikutnya adalah "Sistem Informasi Rental Mobil Pada Perusahaan Rafael Berbasis *Client Server*" [2].

Perbedaan antara penelitian I dan II. Penelitian pertama memfokuskan pada pelayanan dan kemudahan konsumen dalam proses transaksi penyewaan, pengelolaan data dari manual menjadi terkomputerisasi serta output dari pengelolaan data tersebut dijadikan sebagai acuan pengelola rental untuk pengambilan keputusan. Bahasa pemrograman yang di gunakan yaitu *Visual Basic 6* dan *SQL Server 2000* sebagai *databasenya*. Penelitian kedua memfokuskan pada mempermudah dan mempercepat dalam informasi tentang penyewaan dan pengambilan kendaraan, mempermudah dan mempercepat proses pembuatan laporan serta mendukung kinerja perusahaan Rafael dalam memberikan fasilitas aplikasi yang lengkap. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *Borland Delphi 7.0* dan *SQL Server 2000* Sebagai *databasenya*.

Yang membedakan penelitian ini dengan ke 2 (dua) penelitian diatas yaitu dari segi objek penelitian dan bahasa pemrograman *PHP* sebagai *webbase* serta *MySQL* sebagai *databasenya* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi

rental Two Rent dalam menjalankan usahanya sehingga dapat lebih dikenal serta memberikan kepuasan bagi pelanggan.

2.2 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan dari komponen-komponen yang saling terkait yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu. Jogiyanto (2005) mengatakan bahwa sistem informasi adalah informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Maka sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai kaitan antara suatu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Dalam sistem informasi diperlukan klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu informasi oleh pengguna informasi. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien.

2.2.1 Konsep Dasar Sistem

Konsep dasar sistem ada dua pendekatan yaitu penekanan pada prosedurnya dan penekanan pada komponennya. Definisi sistem yang lebih menekankan pada prosedur adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Suatu prosedur adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis-menulis), biasanya melibatkan beberapa orang di dalam suatu departemen atau lebih, yang diharapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi. Definisi

lain dari prosedur adalah urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan, apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakannya, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Definisi sistem yang lebih menekankan pada komponen/elemen adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.2.2 Konsep Dasar Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi, dimana ada *input*, *process* dan *output*. Kualitas informasi tergantung dari empat hal, yaitu :

1. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan, kesalahan yang tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
2. Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
3. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.
4. Ekonomis, berarti informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya pendapatannya dan sebagian besar informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara pengamatan langsung, wawancara, pemikiran koresponden dan daftar pertanyaan serta observasi.

2.2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen didalam pengambilan keputusan. Definisi sistem Informasi adalah kerangka kerja yang mengkordinasikan sumber daya (manusia dan komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

2.2.4 Komponen Sistem Informasi

Komponen sistem infotmasi disebut blok bangunan, yaitu :

1. Blok masukan mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi, termasuk metode dan media untuk memperoleh data yang dimasukkan, yang dapat berupa dokumen besar.
2. Blok model terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi/mentransformasi data masukan dan data yang tersimpan dalam basis data untuk mnghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. Blok keluaran, produk dari sistem informasi adalah keluaran berupa informasi yang berkualitas.
4. Blok teknologi merupakan kotak alat (*tool-box*) dalam sistem informasi. Teknologi terdiri dari 3 bagian utama yaitu teknisi (*brainware*) yaitu orang yang menguasai teknologi dan yang menjalankan (operator komputer, pemrograman, operator pengolah data, spesialis telekomunikasi, analisis dll), perangkat lunak berupa aplikasi-aplikasi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) berupa teknologi masukan (dapat berupa *keyboard, scanner, barcode*). Teknologi keluaran yaitu perangkat yang menyajikan informasi yang dikeluarkan antara lain monitor dan *printer*, sedangkan teknologi penyimpanan

yaitu semua peralatan yang dapat digunakan untuk menyimpan data, antara lain CD, DVD, *flash disc*, *hard disc* dan teknologi telekomunikasi (teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh seperti *internet* dan ATM).

5. Blok basis data merupakan kumpulan dari file data yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar dapat diakses dengan mudah dan cepat.
6. Blok Kendali, pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk menyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah atau bila terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung dibatasi.

2.2.5 Jenis-jenis Sistem Informasi

Sistem informasi dikembangkan untuk tujuan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan bisnis. Ada 7 (tujuh) jenis Sistem Informasi antara lain :

1. *Transaction Processing Systems (TPS)*

TPS adalah sistem Informasi yang terkomputerisasi yang dikembangkan untuk memproses data dalam jumlah besar untuk transaksi bisnis rutin seperti daftar gaji dan inventarisasi. TPS berfungsi pada level organisasi yang memungkinkan organisasi bisa berinteraksi dengan lingkungan eksternal. Data yang dihasilkan oleh TPS dapat dilihat atau digunakan oleh manager.

2. *Office Automation Systems (OAS)* dan *Knowledge Work Systems (KWS)*.

OAS dan KWS bekerja pada level *knowledge*. OAS mendukung pekerja data, yang biasanya tidak mentransformasikan data atau memanipulasinya dengan cara-

cara tertentu sebelum menyebarkannya secara keseluruhan dengan organisasi dan kadang-kadang diluar organisasi. Aspek-aspek OAS seperti *word processing*, *spreadsheets*, *elektronik scheduling*, dan komunikasi melalui *voice mail*, *email* dan *video conferencing*. KWS mendukung para profesional seperti ilmuwan, Insinyur dan Dokter dengan membantu menciptakan pengetahuan baru dan mengkostribusikannya ke organisasi atau masyarakat.

3. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

SIM tidak menggantikan TPS, tetapi mendukung *spectrum* tugas-tugas organisasional yang lebih luas dari TPS, termasuk nalisis keputusan dan pembuat keputusan. SIM menghasilkan informasi yang digunakan untuk membuat keputusan, dan juga dapat membantu menyatukan beberapa fungsi informasi bisnis yang sudah terkomputerisasi (basis data)

4. *Decision Support Systems* (DSS).

DSS hampir sama dengan SIM karena menggunakan basis data sebagai sumber data. DSS bermula dari SIM karena menekan pada fungsi mendukung pembuat keputusan diseluruh tahap-tahapnya, meskipun keputusan aktual tetap wewenang eksekutif pembuat keputusan.

5. Sistem Ahli (ES) dan kecerdasan Buatan (AI)

AI dimaksudkan untuk mengembangkan mesin-mesin yang berfungsi secara cerdas. Dua cara untuk melakukan riset AI adalah memahami bahasa alamiahnya dan menganalisis kemampuannya untuk berfikir melalui problem sampai kesimpulan logiknya. Sistem ahli menggunakan pendekatan-pendekatan pemikiran AI untuk menyelesaikan masalah serta

memberikannya lewat pengguna bisnis. Sistem ahli (juga disebut *knowledge-based systems*) secara efektif menangkap dan menggunakan pengetahuan seorang ahli untuk menyelesaikan masalah yang dialami dalam suatu proses organisasi. Berbeda dengan DSS, DSS meninggalkan keputusan terakhir bagi pembuat keputusan sedangkan sistem ahli menyeleksi solusi terbaik terhadap suatu masalah khusus. Komponen dasar sistem ahli adalah *knowledge-base* yakni suatu mesin inferensi yang menghubungkan pengguna dengan sistem melalui pengolahan pertanyaan lewat bahasa terstruktur dan antarmuka pengguna.

6. *Group Decision Support Systems (GDSS)* dan *Computer-Support Collaborative Work Systems (CSCW)*.

Bila kelompok, perlu bekerja bersama-sama untuk membuat keputusan semi terstruktur dan tak terstruktur, maka *group Decision Support Systems* membuat suatu solusi, GDSS dimaksudkan untuk membawa kelompok bersama-sama menyelesaikan masalah dengan memberikan bantuan dalam bentuk pendapat, kuesioner, konsultasi dan skenario. Kadang-kadang GDS disebut dengan CSCW yang mencakup pendukung perangkat lunak yang disebut dengan “*groupware*” untuk kolaborasi tim melalui komputer yang terhubung dengan jaringan.

7. *Executive Support Systems (ESS)*.

ESS tergantung pada informasi yang dihasilkan TPS dan SIM dan ESS membantu eksekutif mengatur interaksinya dengan lingkungan eksternal dengan menyediakan grafik-grafik dan pendukung komunikasi di tempat-tempat yang bisa diakses seperti kantor.

2.3 Pengertian Penyewaan

Penyewaan berasal dari kata dasar sewa yang mendapat tambahan kata imbuhan *pe* dan akhiran *an*. Sewa sendiri mempunyai arti yaitu merupakan suatu proses kegiatan pinjam-meminjam, sedangkan penyewaan adalah suatu kegiatan yang melayani jasa peminjaman dengan tidak mengabaikan suatu ketentuan atau kesepakatan dan syarat-syarat yang berlaku di dalam organisasi tersebut guna mencapai satu tujuan bersama. (Anonim, Hal 6, Tahun :1995) Penyewaan adalah pemindahan hak guna pakai suatu barang, benda atau jasa dari pihak pemilik barang atau benda kepada pihak penyewa dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran uang oleh pihak penyewa kepada pihak pemilik **barang**/benda sesuai perjanjian kedua belah pihak.

Dirjen pajak mengeluarkan Surat Edaran SE-35/PJ/2010 tertanggal 9 Maret 2010. Surat Edaran ini memberikan definisi atau penjelasan tentang pengertian sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta, jasa teknik, jasa manajemen dan jasa konsultan. Penghasilan-penghasilan ini pada umumnya adalah objek pemotongan PPh pasal 23. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta merupakan penghasilan yang diterima atau diperoleh sehubungan dengan kesepakatan untuk memberikan hak menggunakan harta selama jangka waktu tertentu baik dengan perjanjian tertulis maupun tidak tertulis sehingga harta tersebut hanya dapat digunakan oleh penerima hak selama jangka waktu yang telah disepakati.

Sewa-menyewa diatur dalam pasal 1548 sampai dengan pasal 1600 KUH Perdata. Sewa menyewa adalah suatu persetujuan, dengan

mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak yang lain selama waktu tertentu, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak terakhir itu. (Pasal 1548 KUH Perdata). Definisi lainnya menyebutkan bahwa perjanjian sewa menyewa adalah persetujuan untuk pemakaian sementara suatu benda, baik bergerak maupun tidak bergerak, dengan pembayaran suatu harga tertentu. (Algra, dkk., 1983:199)

2.3.1 Unsur Sewa-Menyewa

Pada dasarnya sewa menyewa dilakukan untuk waktu tertentu, sedangkan sewa-menyewa tanpa waktu tertentu tidak diperkenankan. Persewaan tidak berakhir dengan meninggalnya orang yang menyewakan atau penyewa. Begitu juga karena barang yang disewakan dipindahtangankan. Disini berlaku asas bahwa jual beli tidak memutuskan sewa menyewa (Salim, dkk, 2006).

Dari uraian di atas, dapatlah dikemukakan unsur-unsur yang tercantum dalam perjanjian sewa-menyewa adalah :

1. Adanya pihak yang menyewa dan pihak penyewa.
2. Adanya konsensus antara kedua belah pihak yang melakukan sewa.
3. Adanya objek sewa-menyewa, yaitu barang, baik barang bergerak maupun tidak bergerak.
4. Adanya kewajiban dari pihak yang menyewakan untuk menyerahkan kenikmatan kepada pihak penyewa atas suatu benda.
5. Adanya kewajiban dari penyewa untuk menyerahkan uang pembayaran kepada yang menyewakan.

2.3.2 Subyek dan Objek Sewa-Menyewa

Pihak yang terlibat dalam perjanjian sewa menyewa adalah pihak yang menyewakan dan pihak penyewa. Pihak yang menyewakan adalah orang atau badan hukum yang menyewakan barang atau benda kepada pihak penyewa, sedangkan pihak penyewa adalah orang atau badan hukum yang menyewa barang atau benda dari pihak yang menyewakan. Yang menjadi objek dalam perjanjian sewa-menyewa adalah barang dan harga. Dengan syarat yang disewakan adalah barang yang halal, artinya tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban, dan kesusilaan.

2.3.3 Bentuk dan Subtansi Sewa-Menyewa

Dalam KUH perdata tidak ditentukan secara tegas tentang bentuk perjanjian sewa-menyewa yang dibuat oleh para pihak. Oleh karena itu, perjanjian sewa-menyewa dapat dibuat dalam bentuk tertulis dan lisan. Dalam perjanjian sewa-menyewa bangunan, khususnya dalam praktik dibuat dalam bentuk tertulis dan isi perjanjian itu, telah dirumuskan oleh para pihak atau notaris. Akan tetapi yang paling dominan dalam menentukan substansi kontrak adalah dari pihak yang menyewakan, sehingga pihak penyewa berada pada pihak yang lemah. Dengan demikian, semua persyaratan yang diajukan oleh pihak yang menyewakan tinggal disetujui oleh pihak penyewa.

2.3.4 Hak dan Kewajiban dalam Penyewaan

Yang menjadi hak dan kewajiban dari para pihak yaitu pihak yang menyewakan dan pihak yang menyewa, menurut KUHP adalah sebagai berikut :

1. Hak pihak yang menyewakan yaitu mendapatkan pembayaran uang sewa dari penyewa dan menuntut ganti kerugian atas

properti yang disewakan apabila penyewa telah merusak kondisi properti sehingga tidak sesuai dengan tujuan penggunaan properti yang bersangkutan menurut perjanjian sewa.

2. Kewajiban yang menyewakan yaitu menyerahkan properti yang disewakan kepada penyewa dan memberikan kenyamanan, ketentraman dan keamanan kepada penyewa dari properti yang disewakan.
3. Hak pihak penyewa yaitu meminta pemilik untuk memberikan kenyamanan, ketentraman dan keamanan kepada penyewa atas properti yang disewakan. Meminta penyerahan properti yang disewa sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian sewa-menyewa.
4. Kewajiban pihak penyewa yaitu merawat dan menggunakan properti yang disewa dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan yang diberikan kepada properti itu menurut perjanjian sewa-menyewa. Membayar harga sewa pada waktunya. Mengembalikan barang pada akhir masa sewa dalam keadaan seperti sedia kala serta melakukan hal-hal untuk menjaga barang itu tetap berfungsi, misalnya pada kendaraan yaitu mengisi bensin, menambal ban bila terjadi kebocoran ban, pada rumah berupa membayar rekening listrik dan air, telepon dan iuran kebersihan selama masa sewa.

Dengan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak, diharapkan proses sewa menyewa properti bisa berjalan dengan baik serta hubungan diantara keduanya berjalan dengan baik pula sehingga tidak timbul suatu salah paham.

2.3.5 Pengertian Konsumen Serta Perlindungannya

Banyak ahli mendefinisikan pengertian dari konsumen. Menurut para ahli hukum, konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh penguasa. Menurut Philip Kotler, pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk dikonsumsi pribadi. Menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.

Menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak diperdagangkan. Konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Konsumen Antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan komersil atau dengan kata lain, mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Contoh : distributor, agen dan pengecer.
2. Konsumen Akhir, yaitu setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa untuk tujuan memenuhi hidupnya pribadi, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Sedangkan pengertian dari perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sehingga konsumen merasa nyaman dalam melakukan segala aktivitas untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya maupun keluarga.