

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pencatatan Data

Pencatatan data adalah proses memasukkan data ke dalam media sistem pencatatan data. Jika media sistem pencatatan data tersebut berupa buku, pencatatan data dilakukan dengan cara menulis pada lembar-lembar buku. Jika sistem pencatatan data berupa perangkat komputer, pencatatan dilakukan dengan cara mengetik melalui keyboard, penggunaan pointer mouse, alat scanner (pembaca gambar), atau kamera video. Yang termasuk dalam pencatatan data adalah aktivitas penulisan kebuku atau kertas, pemasukan data ke dalam komputer (Witarto, 2008:8).

Di dalam menjalankan sebuah perusahaan baik itu perusahaan dagang, perusahaan manufaktur, maupun perusahaan jasa pasti terdapat yang namanya sistem pencatatan. Misalnya pada perusahaan dagang, perusahaan akan menerapkan sistem pencatatan persediaan barang dagang. Sistem pencatatan persediaan barang dagang dilakukan untuk memudahkan suatu perusahaan dalam mengelola transaksi pembelian maupun penjualan yang dilakukan.

- a. Menurut Simamora (2000:4) Mengemukakan bahwa yaitu:
Pencatatan adalah pembuatan suatu catatat pembukuan, kronologis kejadian yang terjadi, terukur melalui suatu cara yang sistematis dan teratur.
- b. Menurut Mulyadi (2008:196) mengemukakan bahwa: Pencatatan adalah suatu urutan ketiga klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang

2.2 Perancangan

2.2.1 Pengertian Perancangan

Perancangan adalah suatu proses perencanaan atau penggambaran dari beberapa komponen yang terpisah kedalam satu kesatuan yang utuh untuk menganalisis, menilai, memperbaiki, Menyusun suatu sistem untuk waktu yang akan datang dengan memanfaatkan informasi yang ada.

“Perancangan adalah proses merencanakan segala sesuatu terlebih dahulu. Perancangan merupakan wujud visual yang dihasilkan dari bentuk kreatif yang telah direncanakan. Langkah awal dalam perancangan desain bermula dari hal-hal yang tidak teratur berupa gagasan atau ide-ide kemudian melalui proses penggarapan dan pengelolaan akan menghasilkan hal-hal yang teratur sehingga hal-hal yang sudah teratur bisa memenuhi fungsi dan kegunaan secara baik”. (Wahyu, 2016:49)

Menurut Nafisah (2016:2), “Perancangan adalah penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau peraturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Perancangan sistem dapat dirancang bentuk bagian alir sistem (system flowchart), yang merupakan alat bentuk grafik yang dapat digunakan untuk menunjukkan urutan-urutan proses dari sistem”.

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Wijaya (2018:2) pelayanan/jasa adalah aktivitas yang dilaksanakan seseorang atau organisasi untuk memberikan manfaat bagi pelanggan. Dalam menentukan manfaatnya, pelanggan sering melihat nilai produk barang dan kinerja layanan yang diterima selama pembelian atas produk dan layanan yang

diberikan. Namun dalam jasa, hanya kinerja dan layana itulah yang diterima oleh pelanggan, akan tetapi nilai tambah yang diberikan dalam hantaran jasa atau layanan itu juga masih tetap berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari manfaat yang diberikan oleh kinerja tindakan atay aktivitas yang diberikan oleh penjual jasa.

2.3.2 Tujuan Pelayanan

Kemampuan perusahaan dalam mempromosikan produknya menentukan keberhasilan dalam mencari laba atau keuntungan, jika perusahaan tidak mampu menjual jasa dan menjamin kualitas layanan disana maka perusahaan akan mengalami kerugian bahkan kebangkrutan. Supaya setiap konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan

2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Tingkat Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang konsumen. Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan konsumen dengan memperhatikan komponen kualitas konsumen. Berikut adalah faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Wolkins dalam (Tjiptono, 2004:63):

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.
2. Mengelola harapan pelanggan,
Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada

satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

3. Mengelola bukti
Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible.
4. Mengembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas merupakan system organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

2.5 Aplikasi

Menurut Jogiyanto, Aplikasi merupakan penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output. misalnya *Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, dll.*”

Sedangkan menurut Tirtobisono (1999:21) adalah istilah yang digunakan untuk pengguna komputer bagi pemecahan masalah. Biasanya istilah aplikasi dipasangkan atau digabungkan dengan suatu perangkat lunak misalnya Microsoft Visual Basic 6.0, akan dapat memberikan makna atau arti baru yaitu suatu program yang ditulis atau dibuat untuk menangani masalah tertentu.

2.6 *Microsoft Access 2019*

2.6.1 Pengertian *Microsoft Access 2019*

Menurut Sarwandi dan Cyber Creative (2018:4), “*Microsoft Access* merupakan sebuah program aplikasi *database* yang ditujukan untuk kalangan rumahan dan perusahaan kecil hingga menengah”.

Sedangkan menurut Madcoms (2016:2), “*Microsoft Access* merupakan salah satu software pengolah database yang cukup populer, karena kemampuannya yang dapat mengolah berbagai jenis data serta menampilkan hasil akhir berupa laporan dengan

tampilan menarik.”

Maka dapat dikatakan bahwa *Microsoft Access* merupakan salah satu produk *Office* dari *Microsoft* yang dapat menangani database dengan skala besar maupun kecil. Dimana program ini dapat dimanfaatkan dalam merancang suatu sistem pencatatan dengan berbagai fasilitas yang disediakan.

2.6.2 Pengertian Basis Data atau Database

Menurut Utomo (2012), *Database* atau basis data merupakan kumpulan data yang disimpan dalam bentuk tabel- tabel. Penyimpanan dalam tabel tersebut akan mempermudah kita dalam memodifikasi data didalamnya seperti memasukkan data baru, menghapus, edit dan sebagainya

Maka dapat dikatakan bahwa *database* ialah data inti yang ada di dalam *Microsoft Access* yang dibentuk kedalam *datasheet*. *Datasheet* suatu tabel berisi *Record* dan *field*. *Record* ialah suatu struktur data yang merupakan bagian dari baris sedangkan *Field* ialah struktur data yang merupakan bagian dari kolom, dimana setiap *field* bisa diatur sesuai jenis dan tipenya.

Abdillah (2006:137) mengemukakan bahwa tujuan dari perancangan basis data ada tiga, yaitu:

1. Untuk memenuhi informasi yang berisikan kebutuhan-kebutuhan user secara khusus dan aplikasi-aplikasinya,
2. Memudahkan pengertian struktur informasi, dan
3. Mendukung kebutuhan-kebutuhan pemrosesan dan beberapa obyek penampilan (*response time, processing time, dan storage space*).

2.6.3 Komponen-Komponen *Microsoft Access 2019*

Menurut Sarwandi dan Cyber Creative (2018:264) di dalam *Microsoft Access 2019* terdapat beberapa *tool* atau objek yang bisa membantu dalam membuat suatu database diantaranya:

1. Tabel

Tabel merupakan salah satu objek *Microsoft Access* yang paling inti. Tujuan tabel adalah untuk menyimpan informasi, dan tujuan dari objek *database* lain adalah untuk berinteraksi dalam beberapa cara dengan satu atau beberapa tabel.

2. Formulir

Formulir atau lebih dikenal dengan sebutan form berguna untuk memudahkan kita melihat, memasukkan, dan mengubah data secara bersamaan. Kita juga bisa menggunakan formulir untuk melakukan tindakan lainnya, seperti mengirim data ke aplikasi lain.

3. *Query*

Query berguna untuk membantu menemukan dan mengambil data yang telah ditentukan, termasuk data dari beberapa tabel. Kita juga bisa menggunakan *query* untuk memperbarui atau menghapus beberapa data pada waktu bersamaan.

4. Laporan

tertentu, baik dengan cetak maupun dengan format lain, seperti membuat laporan data pribadi.

2.6.4 Tipe Data *Microsoft Access 2019*

Menurut Purwita (2012:1), *field-field* yang terdapat dalam sebuah *Microsoft Access* harus ditentukan tipe datanya. Ada beberapa tipe data dalam *Access*, yaitu:

1. *Text*

Text digunakan untuk *field alphanumeric* (misal: nama,

alamat, kode, pos, telp) sekitar 255 karakter tiap *field*nya.

2. *Memo*

Memo dapat menampung 64000 karakter untuk tiap *field*nya, tetapi tidak bisa diurutkan/diindeks.

3. *Number*

Number digunakan untuk menyimpan data *numeric* yang akan digunakan untuk proses perhitungan matematis.

4. *Data/Time*

Tipe data yang diperuntukkan untuk menampilkan tanggal dan waktu.

5. *Currency*

Tipe data yang hampir sama dengan *number* tapi diperuntukkan untuk format mata uang.

6. *Auto Number*

Nilai angka atau variasi angka huruf (yang akan berubah hanya angka apabila formatnya perpaduan huruf dan angka) yang akan muncul secara otomatis ketika kita menginput databaru.

7. *Yes/No*

Tipe data untuk sebuah logika Ya tau Tidak.

8. *OLE Object*

Digunakan untuk menampung gambar atau objek seperti *bitmap* atau *file* suara.

9. *Hyperlink*

Tipe data untuk menampilkan alamat *hyperlink* dengan batas maksimum penampungannya adalah 2048 karakter

10. *Lookup Wizard*

Jika menggunakan tipe data ini untuk sebuah *field*, maka bisa memilih sebuah nilai dari tabel lain atau dari sebuah daftar nilai yang ditampilkan dalam *combo box*