

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Sistem**

##### **1. Pengertian Sistem**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, sistem memiliki arti perangkat unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas perencanaan pernapasan, makanan, dan peredaran darah di tubuh.<sup>1</sup> Menurut Sulindawati dan Muhammad Fathoni, sistem merupakan sekumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi serta melakukan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Sutabri, Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk tujuan tertentu.<sup>3</sup> Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Suatu sistem adalah jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau melakukan suatu untuk mencapai tujuan tertentu.

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi IV, Cet. 1* (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2008). 1320.

<sup>2</sup> Sulindawati dan Muhammad Fathoni, "Pengantar Analisa Perancangan Sistem", *Jurnal Saintikom*, Vol. 9, No. 2, Agustus 2010, 1, Diakses Melalui <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/manajemensisteminformasi/article/view/624>, Pada Tanggal 27 Januari 2022, Pukul 08.56 WIB.

<sup>3</sup> Kusno Harianto, dkk. *Sistem Monitoring Lulusan Perguruan Tinggi dalam Memasuki Dunia Kerja Menggunakan Tracer Study* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 3.

## 2. Karakteristik Sistem

Karakteristik atau sifat-sifat tertentu pada suatu sistem, yaitu:

a. Komponen Sistem (*Components*)

Komponen pada suatu sistem tentunya saling berinteraksi, yang bekerja sama membangun satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara menyeluruh.

b. Batas Sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem satu dengan lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini membuat sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada di luar lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat memberi untung dan juga kerugian untuk sistem tersebut.

d. Penghubung Sistem (*Interface*)

Interface adalah media yang menghubungkan suatu sistem dengan sistem lainnya. Penghubung membuat daya-daya mengalir dari satu

subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lain melalui penghubung.

e. Sasaran dan Tujuan Sistem (*Objective* dan *Goals*)

Sasaran dan tujuan sistem bersifat *deterministic*. Sistem tidak akan berjalan apabila sistem tersebut tidak memiliki sasaran. Sebaliknya, sistem akan dianggap berhasil apabila sasaran atau tujuannya jelas.<sup>4</sup>

## B. Pelayanan Prima

### 1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan dalam KBBI berasal dari kata “layan” yang artinya membantu, menyiapkan, mengurus, apa-apa yang diperlukan seseorang.<sup>5</sup> Jadi, pelayanan adalah membantu melayani apa yang dibutuhkan orang lain dengan maksud untuk memperoleh imbalan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditujukan oleh suatu perusahaan atau perorangan kepada konsumen, dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lainnya, atau mesin secara fisik, dan untuk tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen dengan harapan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.<sup>6</sup> Dengan kata lain, suatu lembaga atau perusahaan ingin dianggap baik dimata nasabahnya, dan dengan tujuan mendapatkan feedback baik dari

---

<sup>4</sup> HM. Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, 2003, 54.

<sup>5</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 647.

<sup>6</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank, edisi revisi Cet III* (Jakarta: Kencana, 2008), 187.

nasabahnya dan sebaliknya nasabah ingin mendapat pelayanan yang terbaik dari suatu lembaga dengan mendapatkan apa yang diinginkan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Candra, kualitas pelayanan digunakan sebagai ukuran dalam seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.<sup>7</sup>

Pelayanan prima atau yang biasa dikenal dengan istilah *service excellence* merupakan suatu bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan melakukan pelayanan yang terbaik guna memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan, sehingga pelanggan selalu royal kepada perusahaan.<sup>8</sup> Menurut Tjiptono, Pelayanan prima memiliki 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Sedangkan menurut Barata pelayanan prima terdiri dari 6 unsur pokok, yaitu:

- a) Kemampuan (*Ability*)
- b) Sikap (*Attitude*)
- c) Penampilan (*Appearance*)
- d) Perhatian (*Attention*)

---

<sup>7</sup> Ahmad Guspul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*, jurnal PPKM UNSIQ, Vol. II, No. 1, 2014, 41, Diakses Melalui <http://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/view/232>, Pada Tanggal 27 Januari 2022, Pukul 13.26 WIB.

<sup>8</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 1.

- e) Tindakan (*Action*)
- f) Tanggung Jawab (*Accountability*)<sup>9</sup>

## 2. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh customer service:

- a. Sarana dan prasarana yang tersedia dengan baik
- b. Adanya Sumber daya manusia yang baik
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
- e. Adanya komunikasi yang baik
- f. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- g. Berusaha memahami apa yang dibutuhkan nasabah
- h. Percaya kepada nasabah.<sup>10</sup>

Semua lembaga keuangan ingin selalu dianggap baik oleh nasabahnya, karena nasabah akan menjadi konsumen setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu lembaga keuangan juga berharap dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah, nasabah dengan senang hati ikut mempromosikan kepada orang lain untuk ikut bergabung, ini sangat menguntungkan bagi pihak lembaga. Sehingga lembaga harus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan jumlah nasabahnya.

---

<sup>9</sup> Ibid., 2.

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 33.

### 3. Indikator Kualitas Layanan Dalam Bertransaksi Online

Berkaitan dengan layanan online dan kepuasan, seorang peneliti yang bernama nochai dalam penelitiannya menyebutkan ada enam hal yang menjadi indikator untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yaitu pertanggungjawaban, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan, keamanan pelayanan, kemudahan penggunaan dan performa.

#### a. Pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban adalah tindakan pelayanan yang tepat, baik dari segi waktu dan sistem sebagaimana yang telah dijanjikan oleh pihak perusahaan (dalam konteks ini yaitu pihak BMT).

#### b. Efisiensi Transaksi

Efisiensi transaksi adalah kemampuan nasabah dalam mengakses aplikasi guna menemukan fitur atau produk yang disediakan oleh bank, melakukan transaksi dengan usaha seminimal mungkin. Untuk memaksimalkan efisiensi transaksi, pihak bank wajib memperhatikan sejumlah hal, antara lain: informasi yang tersedia di aplikasi harus *up to date*, respon yang tidak lelet, waktu pengunduhan file atau data yang tidak memakan banyak waktu, informasi produk atau fitur yang lengkap, tutorial/ demonstrasi, dan fungsi bantuan lainnya.

#### c. Bantuan Kepada Pelanggan

Layanan berupa bantuan kepada pelanggan dimulai dari titik paling awal, artinya pihak bank wajib memberikan pelayanan kepada

pelanggan bahkan sebelum pelanggan menentukan keputusannya. Bank harus bisa membuat pelanggan paham apa yang ingin dilakukan serta keuntungan ataupun risiko yang akan terjadi. Dalam pelayanan online, bank harus mengerti dan memaklumi bahwa tidak semua orang paham dengan internet, sehingga kepuasan pelanggan dapat diukur dari apakah pelanggan bisa melakukan transaksi tanpa masalah, atau jika ada masalah maka piha bank sudah siap untuk membantu.

d. Keamanan Pelayanan

Keamanan dapat diartikan sebagaimana nasabah harus terbebas dari berbagai resiko, bahaya, dan keraguan. Meskipun transaksi yang dilakukan secara online, nasabah wajib mendapatkan kepastian sekuritas mulai dari fisik, finansial dan kepercayaan diri.

e. Kemudahan Penggunaan

Yang dimaksud dengan kemudahan penggunaan dalam hal ini diantaranya alamat URL yang mudah diingat, website yang muda untuk diakses, navigasi yang mudah dimengerti, konten yang tepat secara tata letak dan aturan penggunaan.

f. Performa

Maksud dari performa yakni karakteristik suatu produk utama yang didasari kebutuhan fungsional, bukan dari preferensi tidak langsung. Bank harus menyediakan layanan online yang

berkualitas, baik dari segi kecepatan, ketepatan, daya guna, dan fitur-fitur yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>11</sup>

### **C. Frekuensi Transaksi**

#### **1. Pengertian Frekuensi**

Frekuensi diartikan sebagai keseringan, kekerapan atau jarang kerapnya. Dalam statistik, frekuensi diartikan sebagai angka (bilangan) yang menunjukkan beberapa kali suatu variabel berulang dalam deretan angka tersebut atau berapa kali suatu variabel yang dilambangkan dengan angka itu muncul dalam deretan angka tersebut.<sup>12</sup>

#### **2. Transaksi**

Transaksi secara umum diartikan sebagai kegiatan ekonomi yang melibatkan pihak atau lebih yang melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam meminjam atas dasar saling percaya atau atas dasar suatu ketetapan hukum yang berlaku.<sup>13</sup> Dalam sistem ekonomi Islam, transaksi harus dilandasi dengan hukum-hukum syariah, karena transaksi merupakan manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah. Transaksi dikategorikan menjadi 2, yaitu transaksi halal dan haram.

Menurut Skousen, transaksi adalah pertukaran barang dan jasa (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian

---

<sup>11</sup> Purnomo, dkk, *Layanan SMS Banking dan Internet Banking Bank Syariah untuk Meningkatkan Customer Experience*, *Jurnal EKBIS*, Vol. 8, No. 1, 2020, Diakses Melalui <https://journal.piksi.ac.id/index.php/EKBIS/article/download>, Pada Tanggal 11 Januari 2023, Pukul 15.40 WIB.

<sup>12</sup> Hadion Wijoyo, *Pengantar Statistik Ekonomi* (Sidoarjo: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 1.

<sup>13</sup> Sunarto Zulkifli, *Dasar-dasar Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 10.



lain yang memberikan pengaruh ekonomi pada suatu bisnis. Lingkup transaksi dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Menurut pihak yang melakukan

- 1) Transaksi *Internal*, merupakan transaksi yang melibatkan bagian-bagian yang ada dalam perusahaan. Contohnya pembayaran gaji pegawai, biaya penyusutan, penghapusan piutang, pengalokasian beban usaha, dll.
- 2) Transaksi *Eksternal*, merupakan transaksi yang melibatkan pihak luar perusahaan. Contohnya penjualan, pembelian, pelunasan utang/ piutang, dll.

b. Menurut sumbernya

- 1) Transaksi modal, merupakan transaksi yang mempengaruhi struktur modal perusahaan. Contohnya setoran modal dan pengambilan pribadi
- 2) Transaksi usaha, merupakan transaksi yang berhubungan dengan kegiatan operasional perusahaan. Contohnya pembelian barang, perlengkapan, dan peralatan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Binti Mahtumah, *Administrasi Transaksi SMK/MAK XI* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2021), 5-7.