

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem Informasi dalam dunia perusahaan berfungsi sebagai penopang manajemen saat ingin mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, yang mana sistem informasi tersebut terdiri dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi. Biasanya suatu badan usaha atau organisasi memakai sistem teknologi informasi yang berguna bagi manajemen[1].

#### **B. Website**

*Website* merupakan sebuah kumpulan halaman yang dapat menampilkan sebuah informasi berupa data teks, data gambar, data animasi, suara, dan video baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website*[3].

#### **C. Pengertian Manajemen**

**Manajemen** adalah suatu ilmu atau seni untuk mengatur sesuatu untuk memperoleh hasil sebaik mungkin. Sedangkan **Layanan** adalah sarana penyampaian nilai kepada pelanggan dengan cara memfasilitasi untuk memberikan kepuasan dari pelanggan.

Jadi Manajemen Layanan adalah sebuah bentuk pemberian layanan kepada para pelanggan yang membutuhkan agar apa yang diinginkan pelanggan dapat terpenuhi dan pelayanan yang diberikan tersebut memuaskan.

Dalam Dunia kerja Manajemen layanan disebut IT Service Manajement (ITSM) yang menghubungkan sales perusahaan dengan pelanggan. Adapun

tujuan yang ingin dicapai manajemen layanan selain memberikan pelayanan yang baik juga dapat mengurangi pengeluaran biaya dengan cara mengintegrasikan produk dan layanan [2].

#### **D. Pengertian Monitoring**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Conner (1947) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan, separuhnya ditentukan oleh rencana yang telah ditetapkan dan setengahnya lagi fungsi oleh pengawasan atau monitoring.

Monitoring biasanya dilaksanakan pada waktu sebelum pelaksanaan kegiatan maupun bersamaan saat berjalanya penyelenggaraan sedang berlangsung. Monitoring lebih berfokus pada komponen-komponen program yang sudah di rencanakan sebelumnya yang nantinya akan berkaitan dengan penilaian program atau sistem yang sudah dilaksanakan. Pengumpulan data dalam monitoring atau informasi pada saat monitoring bertujuan untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi dalam lapangan atau pada suatu sistem yang sudah dilaksanakan[5]. Adapun sasaran monitoring itu sendiri untuk keberlanjutan program dan komponen program yang terdiri dari input, proses, output dan outcome. Pihak yang melakukan monitoring adalah pengelola program yang dipegang oleh tenaga profesional yang bertugas khusus untuk memonitor program. Hasil monitoring digunakan untuk mengevaluasi kekurangan program.

#### **E. IT Governance**

Pengelolaan TI (*IT Governance*) adalah bentuk perancangan dalam mengimplementasikan dan menggunakan TI yang digunakan oleh suatu organisasi agar sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari organisasi tersebut. Pada awalnya IT Governance bergerak pada sektor swasta, dengan berjalanya waktu dan perkembangan zaman dan Teknologi Informasi maka IT Governance harus diterapkan ke berbagai sektor yang banyak permintaan perbaikan layanan bagi masyarakat. Pengelolaan TI merupakan bagian tanggung jawab pihak manajemen dalam suatu organisasi, sehingga bagaimana TI bisa menjadi lebih efisien dan efektif dan dapat mendukung proses bisnis yang

dijalankan. Maka dari itu tujuan *IT Governance* adalah mengontrol penggunaannya dalam memastikan bahwa kinerja TI mumpuni dan mencapai target yang sudah ditentukan [1].