

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Penelitian sejenis ini pernah dilakukan oleh Ikhrwan dkk (2015), Satria (2019), dan Meha (2019). Penelitian yang pertama dilakukan Ikhrwan dkk (2015), membahas tentang Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Program Studi Manajemen Informatika. Penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Penelitian yang kedua dilakukan Satria (2019), membahas tentang Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual*.

Penelitian yang ketiga dilakukan Meha (2019), membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Penelitian-penelitian di atas digunakan sebagai rujukan dalam pembuatan skripsi tentang Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Informasi *E-Commerce* dengan metode *Mix Method* pada Shopee dan Tokopedia berbasis *Mobile Apps*. Adapun perbedaan penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan sekarang dapat dilihat pada tabel 2.1:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Metode	Keterangan
Ikhrwan dkk (2015)	Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Prodi Manajemen Informatika	<i>Importance Performance Analysis</i>	Penilaian kinerja dan harapan pelayanan, sehingga memberi kecepatan, keakuratan dan efisiensi waktu dalam proses pengolahan data dan informasi.
Satria (2019)	Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode <i>Servqual</i>	<i>Servqual</i>	Hasil nilai rata-rata kuisioner <i>servqual</i> mempunyai nilai harapan pelayanan sehingga mempunyai batasan tolak ukur untuk meningkatkan pelayanan perusahaan. Setiap nilai rata-rata kuisioner juga mempunyai nilai kenyataan sehingga dapat dibuktikan pelayanan apa saja yang kurang untuk pelanggan
Meha (2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Dari analisa gabungan ke 2 metode ini menghasilkan 8 variabel faktor kepuasan dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tergantung pada 8 variabel tersebut.
Usulan (2020)	Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Informasi E-	<i>Mix Method</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Harapan pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia 2. Tingkat Kenyataan atau Kinerja Aplikasi Shopee dan Tokopedia

	<i>Commerce</i> Pada Shopee dan Tokopedia Berbasis <i>Mobile</i> <i>Apps</i>		
--	--	--	--

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

2.2.2. Aplikasi *Mobile*

Menurut Pressman dan Maxim (2014), aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (misalnya *iOS*, *android*, atau *windows mobile*).

Dalam banyak kasus, aplikasi *mobile* memiliki *user interface* dengan mekanisme interaksi unik yang disediakan oleh *platform mobile*, interoperabilitas dengan sumber daya berbasis *web* yang menyediakan akses ke beragam informasi yang relevan dengan aplikasi, dan kemampuan pemrosesan lokal untuk pengumpulan, analisis, dan format informasi dengan cara yang paling cocok untuk

platform mobile. Selain itu aplikasi *mobile* menyediakan kemampuan penyimpanan persistem dalam *platform*.

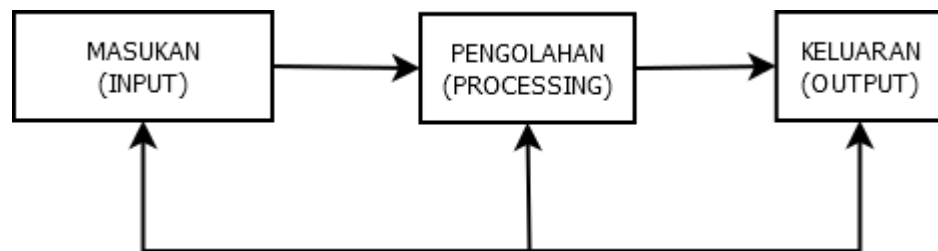
2.2.3. Definisi Sistem

Definisi sistem perkembangan sesuai dengan konteks dimana pengertian sistem digunakan. Berikut akan diberikan beberapa definisi sistem secara umum, para ahli mendefinisikan sistem sebagai berikut:

- a. Jogianto (2017), mengemukakan bahwa sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu.
- b. Abdul Kadir (2014), sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.
- c. Tata Sutabri (2012), suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variable yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.
- d. Romney dan Steinbart (2015), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekumpulan komponen atau jaringan kerja dari prosedur - prosedur yang saling berkaitan dan saling bekerja sama membentuk suatu jaringan kerja untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu.

Adapun unsur-unsur yang mewakili suatu sistem secara umum adalah masukan (*input*), pengolahan (*processing*) dan keluaran (*output*). Hal ini dapat digambarkan dalam model sistem seperti terlihat pada gambar 2.1:



Gambar 2.1 Model Sistem

Gambar di atas menunjukkan bahwa sistem atau pendekatan sistem, minimal harus mempunyai empat komponen yakni masukan, pengolahan, keluaran dan balikan atau kontrol.

2.2.4. Karakteristik Sistem

Modelan umum sebuah sistem adalah *input*, *process*, dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah system dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem (Sutabri, 2012). Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Komponen sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu

dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar atau sering disebut “supra sistem”.

2. Batasan sistem (*Boundary*)

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

3. Lingkungan luar sistem (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau Batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak, maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

4. Penghubung Sistem (*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lain disebut penghubung sistem atau interface. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

5. Masukan Sistem (*Input*)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintance input*) dan sinyal (*signal input*). Contoh, didalam suatu unit sistem computer, “program” adalah *maintance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan “data” adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

6. Keluaran Sistem(*Output*)

Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain seperti sistem informasi. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang menjadi *input* bagi subsistem lain.

7. Pengolahan Sistem (*Process*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran, contohnya adalah sistem akuntansi. Sistem ini akan mengolah data transaksi menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen.

8. Sasaran Sistem (*Objective*)

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat *deterministic*. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

2.2.5. Definisi Subsistem

Suatu sistem dapat terdiri dari bagian-bagian sistem atau subsistem. Contoh: sistem komputer dapat terdiri dari subsistem perangkat keras dan subsistem perangkat lunak. Masing-masing subsistem dapat terdiri dari subsistem - subsistem lagi atau terdiri dari komponen - komponen pendukung sistem itu sendiri. Subsistem perangkat keras (*hardware*) dapat terdiri dari alat masukan, alat proses, alamat keluaran dan media penyimpanan. Subsistem - subsistem itu saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan, sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai.

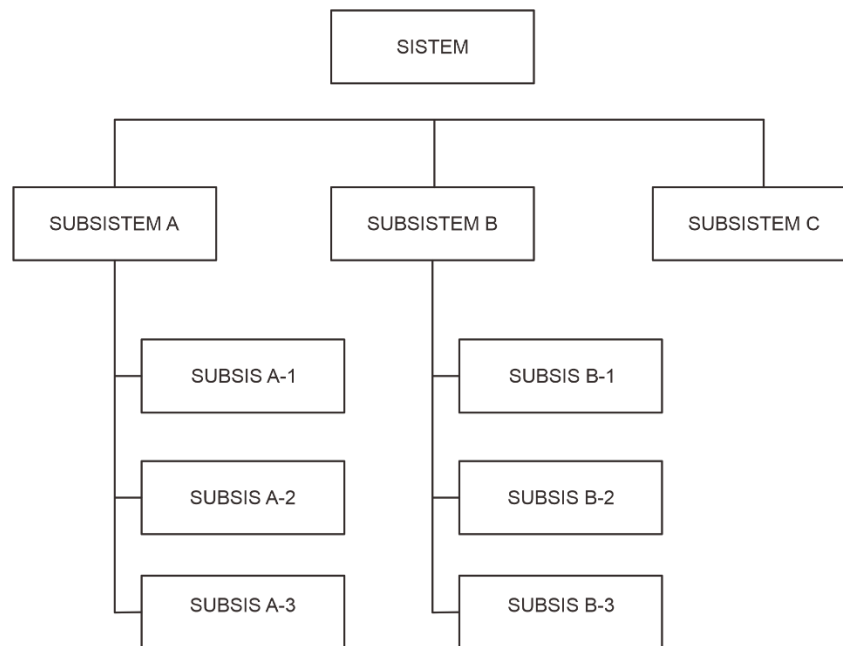
Menurut *Norman L. Enger* dalam *Tata Sutabri (2012)* bahwa subsistem adalah serangkaian kegiatan yang dapat ditentukan identitasnya yang berhubungan dalam suatu sistem. Sedangkan *Gordon B. Devis* dalam *Tata Sutabri (2012)* sistem terbagi atas beberapa faktor atau unsur-unsur ke dalam beberapa subsistem. Proses menjadikan faktor - faktor suatu sistem ke dalam subsistem - subsistem adalah penting guna menyederhanakan masalah. Sistem yang sederhana adalah sistem yang mempunyai sedikit subsistem yang dapat diramalkan.

Paham sebuah sistem menuntut untuk mempertimbangkan sistem sebagai suatu bentuk yang utuh secara keseluruhan. Akan tetapi penggusuran atas suatu bentuk rancangan sistem ke dalam beberapa subsistem dapat berlangsung sebagai berikut:

- a. Sistem informasi dibagi atas beberapa subsistem seperti:
 1. Subsistem persediaan barang.
 2. Subsistem penjualan barang.
 3. Subsistem produksi.

4. Subsistem keuangan.
 5. Subsistem personalia dan daftar gaji.
 6. Subsistem pembelian.
 7. Subsistem pengendalian.
 8. Subsistem perencanaan.
 9. Subsistem pengawasan.
- b. Setiap subsistem dibagi atas subsistem lagi. Sebagai contoh, subsistem personalia dan daftar gaji dapat dibagi menjadi subsistem yang lebih kecil lagi seperti:
1. Subsistem penyimpanan data masukan catatan personalia.
 2. Subsistem penyesuaian file daftar gaji personalia.
 3. Subsistem laporan personalia.
 4. Subsistem penyimpanan data masukan daftar gaji.
 5. Subsistem daftar gaji harian.
 6. Subsistem daftar gaji bulanan.
 7. Subsistem daftar gaji untuk manajemen.

Pengguna subsistem dapat juga disebut konsep modular. Konsep subsistem digunakan dalam manajemen proyek, dan juga digunakan dalam perancangan sistem. Pembatasan subsistem penting bagi pemeliharaan suatu subsistem. Apabila suatu subsistem mempunyai suatu batas yang jelas dan penghubungnya (*interface*) diuraikan dengan jelas pula, maka suatu perubahan atau pembetulan dapat dilakukan lebih mudah, serta subsistem tersebut disimpan dalam proses yang lebih besar. Untuk lebih jelasnya, seperti terlihat pada gambar 2.2:



Gambar 2.2 Gambaran Subsistem dalam Sistem

2.2.6. Sistem yang Buruk

Menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016) guna menghindari pengembangan satu sistem yang buruk, perlu diketahui beberapa ciri-ciri sistem yang buruk:

- a. Tidak memenuhi pengguna.
- b. Performa buruk.
- c. Rehabilitas rendah.
- d. Kegunaan rendah.
- e. Contoh-contoh kesulitan:
 1. Tidak terjadwal.
 2. Tidak ada rencana anggaran.

Bias jalan = 100% over budget atau jadwal.

2.3. Informasi

Informasi dilihat berdasarkan definisi dan kualitas informasi itu sendiri.

2.3.1. Definisi Informasi

Beberapa definisi informasi yang dikemukakan oleh para ahli:

- a. Jogiyanto (2017), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya.
- b. Rommey dan Steinbart (2015), informasi adalah data yang telah dikelola dan di proses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan.
- c. Edhy Sutanta (dalam Muslihudin dan Oktafianto 2016), informasi merupakan hasil pengolahan data, sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.
- d. Sutabri (2012), informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan teori-teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan. informasi berguna untuk pembuat keputusan karena informasi menurunkan ketidakpastian (atau meningkatkan pengetahuan). Informasi menjadi penting karena berdasarkan informasi itu pada pengelola dapat mengetahui kondisi

objektif perusahaannya. Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data atau fakta yang dikumpulkan dengan metode ataupun cara-cara tertentu.

2.3.2. Kualitas Informasi

Menurut Sutabri (2012) dalam konsep sistem informasi, kualitas suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relevance*). Penjelasan tentang kualitas informasi tersebut akan dipaparkan dibawah ini.

1. Akurat (*accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena biasanya dari sumber informasi sampai penerima informasi ada kemungkinan terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat waktu (*timeline*)

Informasi yang datang pada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Dewasa ini mahalnya informasi disebabkan karena harus cepatnya informasi tersebut dikirim atau didapat sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapat, mengolah, dan mengirimkannya.

3. Relevan (*relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi untuk setiap orang, satu dengan yang lainnya adalah berbeda, misalnya informasi sebab musibah kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan apabila ditunjukkan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya, informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi akan sangat relevan untuk seorang akuntan perusahaan.

2.4. Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan untuk semua tingkatan manajemen. Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Menurut Sutabri (2012), Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Menurut Anggraeni dan Irviani (2017), Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, gambaran sistem informasi berdasarkan konsep (*input, processing, output – IPO*), seperti terlihat pada gambar 2.3:



Gambar 2.3 Konsep Sistem Informasi

2.4.1. Komponen Sistem Informasi

Menurut Sutabri (2012), sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali. Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran.

1. Blok masukan (*input block*)

Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. *Input* yang dimaksud adalah metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Blok model (*model block*)

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematika yang akan memanipulasi data *input* dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang dihasilkan.

3. Blok keluaran (*output block*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok teknologi (*technology block*)

Teknologi merupakan kotak alat “*tool-box*” dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima *input*, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan sekaligus mengirimkan keluar dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 (tiga) bagian utama, yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*).

5. Blok basis data (*database block*)

Database merupakan kumpulan data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Data di dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa agar informasi yang dihasilkan berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efisiensi kapasitas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak paket yang disebut DBMS (*Database Management System*).

6. Blok kendali (*control block*)

Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperature, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan sistem itu sendiri, ketidak efisienan, sabotase, dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

2.4.2. Tipe – tipe Sistem Informasi

Manajemen membutuhkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang dilakukan. Sumber informasi untuk pengambilan keputusan manajemen bisa didapat dari informasi eksternal dan informasi internal. Informasi internal dapat diperoleh dari sistem informasi yang berupa hasil pengolahan data elektronik (PDE) atau non-PDE. SIM merupakan kumpulan sistem informasi sebagai berikut:

1. Sistem informasi akuntansi.
2. Sistem informasi pemasaran.
3. Sistem informasi manajemen persediaan.
4. Sistem informasi personalia.
5. Sistem informasi distribusi.
6. Sistem informasi pembelian.
7. Sistem informasi kekayaan.
8. Sistem informasi analisis kredit.
9. Sistem informasi penelitian dan pengembangan.

10. Sistem informasi teknik.

2.5. Definisi Analisis Sistem

Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase – fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian – bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian – bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. Tahapan ini sangat penting karena menentukan bentuk sistem yang harus dibangun. Tahapan ini bias merupakan tahap yang mudah jika klien sangat paham dengan masalah yang dihadapi dalam organisasinya dan tahu betul fungsionalitas dari sistem informasi yang akan dibuat. Tetapi tahap ini bias menjadi tahap yang paling sulit jika klien tidak bias mengidentifikasi kebutuhannya atau tertutup terhadap pihak luar yang ingin mengetahui detail proses – proses bisnisnya (Muslihudin dan Oktafianto, 2016).

2.5.1. Analisis Sistem Informasi

Fase ini merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan – persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut. Tujuan utama dari analisis sistem informasi ada beberapa hal (Muslihudin dan Oktafianto 2016), yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses – proses bisnis pada sistem lama untuk bias menentukan kebutuhan dari sistem baru.

2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut di tinjau dari beberapa aspek, di antaranya ekonomi, teknik, operasional dan hukum.

2.5.2. Tahap Analisis Sistem

Tahap analisis sistem merupakan tahap yang kritis dan sangat penting karena kesalahan ditahap ini akan menyebabkan kesalahan pada tahap selanjutnya. Proses analisis sistem dalam pengembangan sistem informasi merupakan suatu prosedur yang dilakukan untuk pemeriksaan masalah dan penyusunan alternatif pemecahan masalah yang timbul serta membuat spesifikasi sistem yang baru atau sistem yang akan diusulkan dan dimodifikasi (Tata Sutabri, 2012). Adapun tujuan utama dari tahap analissi sistem ini adalah sebagai berikut:

- a. Memeberikan pelayanan kebutuhan informasi kepada fungsi-fungsi manajerial di dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.
- b. Membantu para pengambil keputusan, yaitu para pemimpin, untuk mendapatkan bahan perbandingan sebagai tolak ukur hasil yang telah dicapainya.
- c. Mengevaluasi sistem-sistem yang telah ada dan berjalan sampai saat ini, baik pengolahan data maupun pembuatan laporannya.
- d. Merumuskan tujuan-tujuan yang ingin dicapai berupa pola pengolahan data dan pembuatan laporan yang baru.
- e. Menyusun suatu tahap rencana pengembangan sistem dan penerapannya serta perumusan dan kebijaksanaan.