

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Pengertian Sistem informasi

II.1.1. Pengertian Sistem

Sistem merupakan kumpulan dari unsur atau elemen-elemen yang saling berkaitan/berinteraksi dan saling memengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (*Sumber : Asbon Hendra, 2012: 157*)

Secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. (*Sumber : Tata Sutabri, 2012: 10*)

Suatu sistem memiliki beberapa syarat-syarat diantaranya :

- a. Sistem harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan.
- b. Elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan.
- c. Adanya hubungan diantara elemen-elemen sistem.
- d. Unsur dasar dari proses (arus informasi, energi, dan material) lebih penting dari pada elemen sistem.
- e. Tujuan organisasi lebih penting dari pada tujuan elemen.

(*Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 158*)

Model umum suatu sistem adalah *input*, *process*, dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem

dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Komponen-komponen (*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”.

b. Batasan Sistem (*Boundary*)

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

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environments*)

Bentuk apapun yang ada diluar 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. Dengan demikian, lingkungan luar tersebut harus tetap dijaga dan dipelihara. Lingkungan luar yang

merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak, maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

d. 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 suatu subsistem akan menjadi masukan bagi subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem (*Input*)

Energi yang dimaksud ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). Contoh, didalam suatu unit sistem komputer, “Program” adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan “Data” adalah *signal input* diolah menjadi informasi.

f. Keluaran (*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. Informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang menjadi *input* bagi subsistem lain.

g. Pengolah 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.

h. Sasaran Sistem (*Objectives*)

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.

(Sumber : Tata Sutabri, 2012: 20)

II.1.2. Pengenalan Informasi

Informasi merupakan 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 = *input – proses – output*. (Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 167)

Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah, atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi penerimanya. (Sumber : Tata Sutabri, S. Kom., MM, 2004 : 18)

Sumber dari informasi adalah data. Data merupakan *raw material* untuk suatu informasi. Perbedaan informasi dan data sangat relatif, tergantung pada nilai

gunanya bagi manajemen yang memerlukan. Suatu informasi bagi level manajemen tertentu bisa menjadi data bagi manajemen level di atasnya atau sebaliknya. (*Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 167*)

Informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang sudah memiliki nilai tambah. Informasi dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

a. Informasi Strategis.

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, mencakup informasi eksternal, rencana perluasan dan sebagainya.

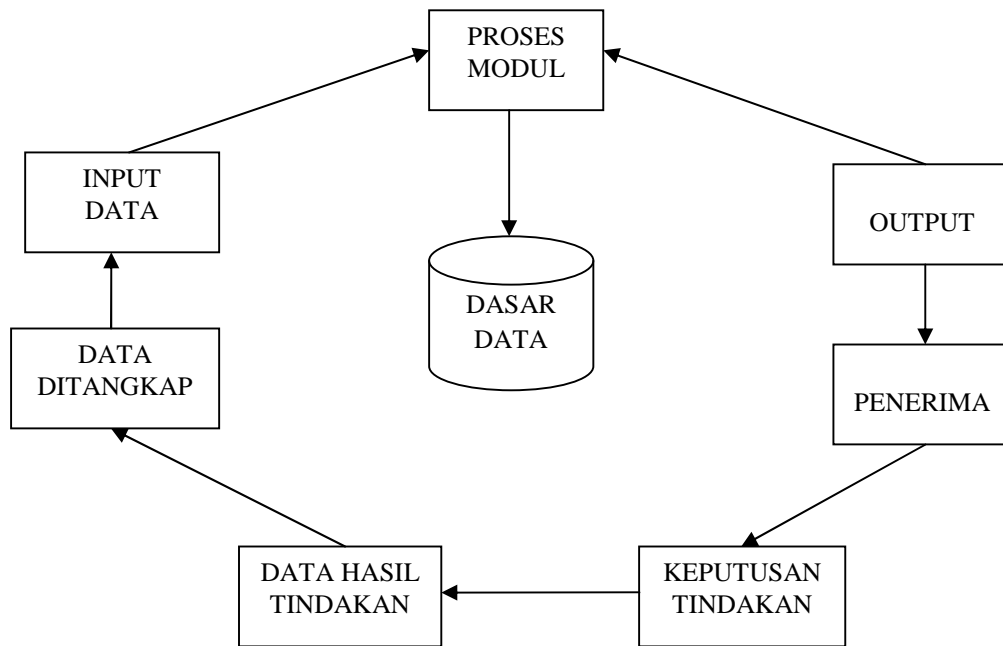
b. Informasi Taktis.

Informasi ini dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah seperti informasi *trend* penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.

c. Informasi Teknis.

Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari seperti informasi persediaan *stock*, retur penjualan dan laporan kas harian. (*Tata Sutabri S.Kom; 2004 : 17-18*)

Data diolah melalui suatu model informasi. Si penerima akan menerima informasi tersebut untuk membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan yang akan mengakibatkan munculnya sejumlah data lagi. Data tersebut akan dianggap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model, dan seterusnya sehingga membentuk suatu siklus. Siklus inilah yang disebut sebagai siklus informasi (*Information Cycle*).



Gambar II.1. Siklus Informasi (Information System)

(Sumber : Tata Sutabri, S. Kom., MM, 2004 : 21)

Kualitas informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus :

- Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan jelas, atau tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.
- Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
- Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. (Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 168)

II.1.3. Pengertian Sistem Informasi

Suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia-

mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dalam suatu organisasi. Sekumpulan prosedur manual atau terkomputerisasi yang mengumpulkan/ mengambil, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam mendukung pengambilan dan kendali keputusan. “Sekelompok orang, prosedur, *input*, *output*, dan pengolahannya secara bersama-sama menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan bagi penggunanya.” (*Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 168*)

Menurut Robert A. Leitch, sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

(*Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 169*)

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan. (*Sumber : Tata Sutabri, S.Kom., MM, 2004: 36*)

Ada empat operasi dasar dari sistem informasi, yaitu :

- Mengumpulkan
- Mengolah
- Menyimpan
- Menyebarkan informasi

Informasi mungkin dikumpulkan dari lingkungan dalam atau luar dan memungkinkan didistribusikan ke dalam atau ke luar organisasi. (*Sumber : Asbon Hendra, 2012 : 169*)

II.2. Pengenalan *Visual Basic* 2008

Visual Basic atau biasanya disingkat dengan VB merupakan bahasa pemrograman yang populer dikalangan programmer karena kemudahan karena kemudahan pemakaian dan juga memiliki fitur-fitur yang sangat handal dalam mengembangkan aplikasi. VB 2008 merupakan kelanjutan dari versi sebelumnya, yaitu VB 2005. Versi 2008 ini sudah mengadopsi *dotnet framework* 3.5. Dalam *framework* ini, beberapa program telah disempurnakan untuk memudahkan dan juga memberikan hasil pada aplikasi dengan sempurna. (*Sumber : Cyber Solution SmitDev Community, 2010 : 1*)

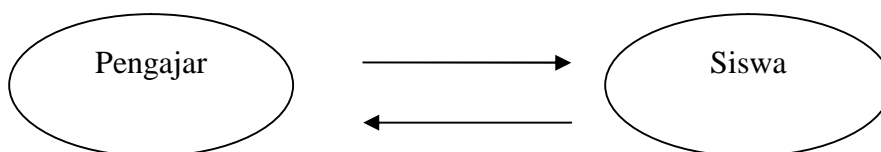
Visual Basic 2008 merupakan bahasa pemrograman berorientasi objek. Dengan *Microsoft VB 2008*, kita bisa mendefinisikan suatu *object class* yang berhubungan dengan kumpulan *method-method* yang tersedia dan juga data items. Selain itu, kita juga bisa memberikan *control access* ke dalam *class* menggunakan *metode public* dan *private*. Selain *class*, pada VB 2008 juga bisa menggunakan *collection*, dimana tempat penyimpanan data berada di dalam *memory*. (*Sumber : Cyber Solution SmitDev Community, 2010 : 47*)

II.3. Pengertian Database

Database adalah kumpulan *file* yang saling berkaitan. Pada model data relational, hubungan antar *file* direlasikan dengan kunci relasi (*relation key*) yang merupakan kunci utama dari masing-masing *file*. Perancangan database yang tepat akan menyebabkan *Database III Plus* atau *FoxBox* dan paket program relational lainnya akan bekerja secara optimal. Relasi antara 2 *file* atau 2 tabel dapat dikategorikan menjadi 3 macam. Demikian pula untuk membantu menggambarkan relasi secara lengkap terdapat juga beberapa relasi dalam hubungan atribut yang ada di dalam 1 atau 2 *file*, yaitu sebagai berikut :

a. *One to one relationship 2 file*

Hubungan antara *file* pertama dengan *file* kedua adalah satu berbanding satu. Seperti pada pelajaran privat dimana satu guru mengajar satu siswa dan siswa hanya diajari oleh satu guru. Hubungan tersebut dapat digambarkan dengan tanda lingkaran untuk menunjukkan tabel dan relasi antara keduanya diwakilkan dengan tanda panah tunggal.

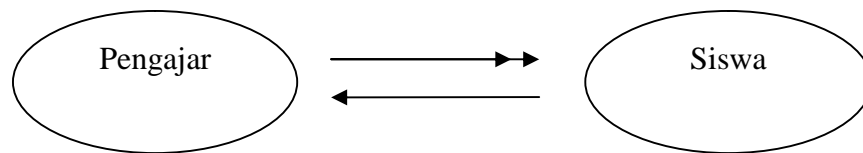


Gambar II.2. *One to one relationship 2 file*

Sumber: (Tata Sutabri S.Kom : 2004 : 208-209)

b. *One to many relationship 2 file*

Hubungan antara *file* pertama dengan *file* kedua adalah salah satu berbanding banyak atau dapat pula dibalik, banyak lawan satu. Seperti pada *system* pengajaran di sekolah dasar, di mana satu guru mengajar banyak siswa dan siswa hanya diajari oleh satu guru. Hubungan tersebut dapat digambarkan dengan tanda lingkaran untuk menunjukkan *table* relasi antarkeduanya diwakili dengan tanda panah ganda untuk menunjukkan hubungan banyak tersebut.

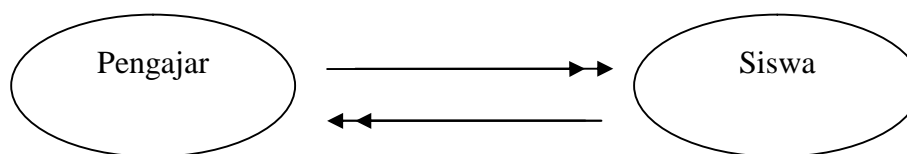


Gambar II.3. *One to many relationship 2 file*

Sumber: (Tata Sutabri S.Kom : 2004 : 209)

c. *Many to many relationship 2 file*

Hubungan anatara *file* pertama dengan *file* kedua adalah banyak berbanding banyak. Seperti pada *system* pengajaran di perguruan tinggi, dimana suatu dosen mengajar banyak banyak mahasiswa dan mahasiswa diajari oleh banyak dosen. Hubungan tersebut dapat digambarkan dengan tanda lingkaran untuk menunjukkan *table* relasi antar keduanya diwakilkan dengan tanda panah ganda untuk menunjukkan hubungan banyak tersebut.

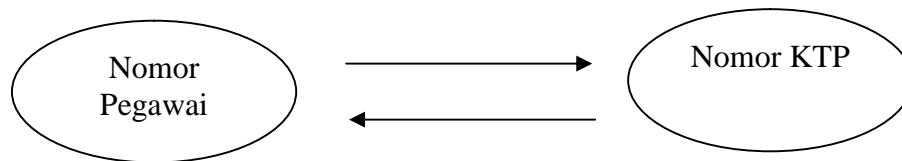


Gambar II.4. *Many to many relationship 2 file*

Sumber: (Tata Sutabri S.Kom : 2004 : 209-210)

- d. Relasi *one to one 2 attribute* dalam 1 *file*.

Hubungan antara satu atribut dengan atribut yang lain dalam satu *file* yang sama mempunyai hubungan satu lawan satu. Misalnya atribut nomor pegawai yang unik dan atribut satu lawan satu. Satu nomor pegawai hanya satu nomor KTP, tidak ada yang berganda.

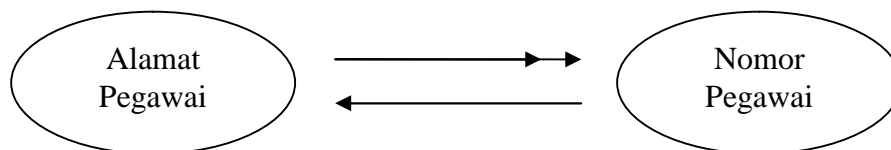


Gambar II.5. Relation one to one 2 attribute dalam 1 file

Sumber: (Tata Sutabri S.Kom : 2004 : 210)

- e. Relasi *many to one 2 attribute* dalam 1 *file*.

Hubungan antara satu atribut dengan atribut lainnya dalam 1 *file* yang sama mempunyai hubungan satu lawan banyak. Misalnya pada satu alamat pegawai terdapat puluhan pegawai kantor tersebut, maka hubungan antara atribut alamat pegawai dengan nomor pegawai adalah satu alamat menunjukkan banyak pegawai.



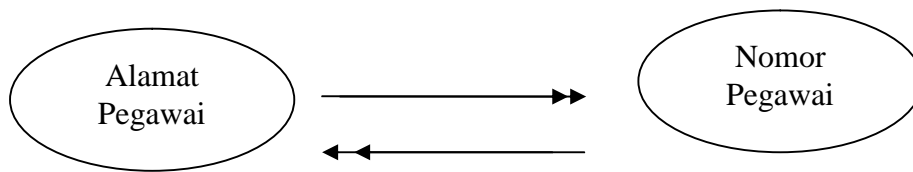
Gambar II.6. Relation many to one 2 attribute dalam 1 file

Sumber: (Tata Sutabri S.Kom : 2004 : 210)

- f. Relasi *many to many 2 attribute* dalam 1 *file*

Hubungan antara satu dengan atribut yang lain dalam 1 *file* yang sama mempunyai hubungan banyak lawan banyak. Misalnya pada satu alamat pegawai

terdapat puluhan pegawai kantor tersebut dan beberapa pegawai punya nama yang sama yang mempunyai alamat berbeda. Maka hubungan antara atribut alamat pegawai dengan nama pegawai adalah beberapa alamat menunjukkan nama pegawai yang sama dan sebaliknya.



Gambar II.7. Relation many to many 2 attribute dalam 1 file

Sumber: (Tata Sutabri S.Kom ; 2004 : 211)

II.4. Pengenalan SQL Server 2008

SQL Server 2008 adalah sebuah terobosan baru dari *Microsoft* dalam bidang *database*. *SQL Server* adalah sebuah *DBMS (Database Management System)* yang dibuat oleh *Microsoft* untuk ikut berkecimpung dalam persaingan dunia pengolahan data menyusul pendahuluannya seperti *IBM* dan *Oracle*. *SQL Server 2008* dibuat pada saat kemajuan dalam bidang *hardware* sedemikian pesat. Oleh karena itu sudah dapat dipastikan bahwa *SQL Server 2008* membawa beberapa terobosan dalam bidang pengolahan dan penyimpanan data. (*Sumber : Wahana Komputer, 2010 : 2*)

SQL Server 2008 adalah sebuah *RDBMS (Relational Database Managemrnt System)* yang di-develop oleh *Microsoft*, yang digunakan untuk menyimpan dan mengolah data. Pada *SQL server 2008*, kita bisa melakukan

pengambilan dan modifikasi data yang ada dengan cepat dan efisien. Pada *SQL Server 2008*, kita bisa membuat *object-object* yang sering digunakan pada aplikasi bisnis, seperti membuat *database, table, function, stored procedure, trigger* dan *view*. Selain *object*, kita juga menjalankan perintah *SQL (Structured Query Language)* untuk mengambil data. (Sumber : *Cyber Solution SmitDev Community, 2010 : 102*)

SQL Server 2008 mewajibkan penggunanya memiliki spesifikasi komputer yang benar-benar mencukupi karena kelancaran proses instalasi bergantung penuh pada spesifikasi *hardware* yang ada. *SQL Server 2008* memiliki 2 tipe instalasi menurut cara pemrosesan data pada *processor*, yaitu tipe 32 bit dan 64 bit. Secara keseluruhan ada beberapa versi dari *SQL Server 2008* yaitu : *Compact, express, workgroup, standard, enterpraise, dan developer*. (Sumber : *Wahana Komputer, 2010 : 21*)

Untuk mendapatkan informasi tertentu dari sebuah *server database user* harus mengirimkan permintaan data lewat bahasa *SQL* yang dipahami *server database*. Demikian juga dengan *SQL Server 2008* juga memiliki bahasa permintaan (*SQL*) sendiri yang disebut *Transact-SQL*. Bahasa *SQL* dibedakan menjadi dua jenis subbahasa, yaitu : *Data Defenition Language (DDL)* dan *Data Manipulation Language (DML)*. (Sumber : *Wahana Komputer, 2010 : 26*)

II.4.1. DDL (*Data Defenition Language*)

Data Defenition Language (DDL) adalah suatu bahasa *SQL* yang berguna dalam pendefenisian data, yaitu pembuatan dan pemanipulasian tabel maupun

database. Adapun beberapa bahasa SQL yang termasuk didalamnya *CREATE*, *ALTER*, dan *DROP* atau (Buat, Ubah, dan Hapus) (Sumber : Bunafit Nugroho, 2004 : 66)

II.4.2. DML (*Data Manipulation Language*)

DML adalah suatu metode manipulasi data yang berkenaan dengan isi sebuah tabel *database* tertentu. Yang termasuk dalam bahasa pemanipulasian data adalah *INPUT*, *UPDATE*, dan *DELETE*. Artinya, kita akan memasukkan data (*Input*), mengubah data (*Update*), dan melakukan penghapusan data (*Delete*). (Sumber : Bunafit Nugroho, 2004 : 81)

II.5. Pengenalan Entity Relationship Diagram (ERD)

Pada dasarnya *ERD* (*Entity Relationship Diagram*) adalah sebuah diagram yang secara konseptual memetakan hubungan antar penyimpanan pada diagram DFD. ERD digunakan untuk melakukan pemodelan terhadap struktur data dan hubungannya. Penggunaan ERD ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kerumitan penyusunan sebuah *database* yang baik. (Sumber : Wahana Komputer, 2010 : 30)

Entity dapat berarti sebuah *object* yang dapat dibedakan dengan objek lainnya. Objek tersebut dapat memiliki komponen-komponen data (atribut atau *field*) yang membuatnya dapat dibedakan dari objek yang lain. Dalam dunia *database* *entity* memiliki atribut yang menjelaskan karakteristik dari *entity* tersebut. Ada dua macam atribut yang dikenal dalam *entity* yaitu atribut yang

berperan sebagai kunci primer dan atribut deskriptif. Hal ini berarti setiap *entity* memiliki himpunan yang diperlukan sebuah *primary key* untuk membedakan anggota-anggota dalam himpunan tersebut. (Sumber : Wahana Komputer, 2010 : 30)

Ada beberapa derajat relasi yang dapat terjadi dalam sebuah ERD, yaitu :

- **One to one**, menggambarkan bahwa antara 1 anggota *entity* A hanya dapat berhubungan dengan 1 anggota *entity* B. Biasanya derajat relasi ini digambarkan dengan simbo 1-1.
- **One to many**, menggambarkan bahwa 1 anggota *entity* A dapat memiliki hubungan dengan lebih dari 1 anggota *entity* B. Biasanya derajat relasi ini digambarkan dengan simbo 1-N.
- **Many to many**, menggambarkan bahwa lebih dari satu anggota *entity* A dapat memiliki hubungan dengan lebih dari satu anggota *entity* B. Biasanya derajat relasi ini digambarkan dengan simbo N-N.

(Sumber : Wahana Komputer, 2010 : 31)

II.6. Pengertian UML (*Unified Modeling Language*)

UML (*Unified Modeling Language*) adalah salah satu alat bantu yang sangat handal didunia pengembangan sistem yang berorientasi objek. Hal ini disebabkan karena UML menyediakan bahasa pemodelan visual yang memungkinkan bagi pengembang sistem untuk membuat cetak biru atau visi mereka dalam bentuk yang baku, mudah dimengerti serta dilengkapi dengan

mekanisme yang efektif untuk berbagi (*sharing*) dan mengkomunikasikan rancangan mereka dengan yang lain. (Sumber : Munawar, 2005 : 17)

UML merupakan kesatuan dari bahasa pemodelan yang dikembangkan oleh Booch, *Object Modeling Technique* (OMT) dan *Object Oriented Software Engineering* (OOSE). Metode Booch dari Grady Booch sangat terkenal dengan nama metode *Design Object Oriented*. Metode ini menjadikan proses analisis dan *design* ke dalam empat tahapan interaktif, yaitu: identifikasi kelas-kelas dan obyek-obyek, identifikasi semantik dari hubungan obyek dan kelas tersebut, perincian *interface* dan implementasi. Keunggulan Booch adalah pada detail dan kayanya dengan notasi dan elemen. Pemodelan OMT dalam metodologi ini adalah analisis, *design* sistem, design obyek dan implementasi. Keunggulan metode ini adalah dalam notasi yang mendukung semua konsep OO. Metode OOSE lebih memberi penekanan pada *use case*. (Munawar; 2005 : 17-18)

UML mendefinisikan beberapa jenis diagram-diagram sebagai berikut:

a. *Use Case Diagram*

Use Case adalah alat bantu terbaik guna mentimulasi pengguna potensial untuk mengatakan tentang suatu sistem dari sudut pandangnya. Tidak selalu mudah bagi pengguna untuk menyatakan bagaimana mereka bermaksud menggunakan sebuah sistem. Karena sistem pengembangan tradisional sering ceroboh dalam melakukan analisa, akibatnya pengguna seringkali susah menjawabnya tatkala dimintai masukkan tentang sesuatu. (Munawar; 2005 : 64)

b. *Sequence Diagram*

Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan peristiwa pada sebuah *scenario*. Diagram ini menunjukkan sejumlah contoh objek dan *message* (pesan) yang diletakkan diantara obyek-obyek ini dalam *use case*. (Sumber : Munawar, 2005 : 87)

Komponen utama *sequence* diagram terdiri atas obyek yang dituliskan dengan kotak segiempat bernama *message* diwakili oleh garis dengan tanda panah dan waktu yang ditunjukkan dengan *progress vertical*. (Sumber : Munawar, 2005 : 87)

c. *Activity Diagram*

Activity Diagram adalah teknik untuk mendiskripsikan logika prosedural, proses bisnis dan aliran kerja dalam banyak kasus. *Activity Diagram* mempunyai peran seperti halnya *flowchart*, akan tetapi perbedaannya dengan *flowchart* adalah *activity diagram* bisa mendukung perilaku paralel sedangkan *flowchart* tidak bisa. (Sumber : Munawar, 2005 : 109)

Berikut adalah simbol-simbol yang sering digunakan pada saat pembuatan *activity diagram*.

Tabel II.1. Simbol – simbol yang sering dipakai pada *Activity Diagram*

Simbol	Keterangan
	Titik awal
	Titik akhir
	Activity
	Pilihan untuk mengambil keputusan
	Fork; digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara paralel atau untuk menggabungkan dua kegiatan paralel menjadi satu.
	Rake ; menunjukkan adanya dekomposisi
	Tanda waktu
	Tanda pengiriman
	Tanda penerimaan
	Aliran akhir (Flow Final)

(Sumber : Munawar, 2005 : 109)

11.7. Defenisi *Cleaning Service*

Cleaning Service adalah jasa yang menyediakan dan menjalankan sistem kebersihan, meliputi: Tenaga kerja, Metode kerja, *Chemical* dan peralatan kerja dengan tujuan menjaga nilai dari bangunan serta memperpanjang umur dari

bangunan. Aktivitas utama *cleaning*: *Mopping, Sweeping, Dusting, Polishing, Garbage removal*.

Cleaning service adalah kata yang berasal dari suku kata *clean* yang berarti bersih dan *service* yang berarti pelayanan. Secara keseluruhan definisi *cleaning service* adalah memberikan pelayanan kebersihan, kerapihan, dan *hygenis* dari seluruh ruangan di dalam suatu bangunan, rumah atau gedung, baik itu gedung perkantoran, hotel / *apartements*, rumah sakit, pusat perbelanjaan/mall sehingga tercipta suasana yang *comfortable* sebagai tujuan jangka pendek sedang tujuan jangka waktu panjangnya adalah untuk mempertahankan umur pakai / *life of time* benda yang termasuk dalam lingkup kerja *cleaning service* tersebut.

(Sumber : PT Servisindo Multi sentosa. 2014. Defenisi Cleaning Service. January 17, 2014 from <http://servisindo-indonesia.com/berita-114-definisi-cleaning-service.html>)