

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Terkait dengan bidang penelitian yang dilakukan penulis, Terdapat penelitian yang telah dilakukan yang berhubungan dengan Pelayanan. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini:

Peneliti Pertama Meri Audrilia dan Arief Budiman, Penelitian yang dilakukan dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Berbasis *Web*” memiliki masalah dimana proses sistem yang berjalan pada Bengkel Anugrah dimulai dari pelanggan melakukan *service* kendaraan dan selanjutnya di Kelola data penjualan sparepart sesuai *service* yang dilakukan, dalam proses pengelolaan data bengkel seperti data *service* dan penjualan, bengkel ini belum menerapkan sistem secara terkomputerisasi. [1]

Sedangkan peneliti kedua Aris Sudianto, Hamzan Ahmadi dan Alimuddin, Penelitian yang dilakukan dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan *Sparepart* Motor Pada Bengkel Vinensi Motor Berbasis *Web* Guna Meningkatkan Penjualan dan Promosi Produk” memiliki masalah diantaranya dalam pemasarannya masih manual yaitu pembeli harus datang ke toko Bengkel Vinensi untuk memilih barang yang ingin dibelinya, disini menjadi masalah untuk bidang pemasaran pada Bengkel Vinensi Motor. Demikian halnya dalam penjualan sparepart motor pada Bengkel Vinensi yang belum memiliki suatu

sistem terkomputerisasi yang dapat mengolah data transaksi penjualan dan persediaan barang yang berguna untuk mempermudah dalam membuat atau merekap laporan transaksi penjualan dan mempermudah dalam pencatatan maupun mengetahui stok barang yang tersedia dan terjual. [2]

Dari berbagai jurnal penelitian yang sudah peneliti kaji, beberapa penelitian tentang Sistem Informasi Bengkel memberikan solusi dan menawarkan sistem yang memanfaatkan media internet sebagai solusi utama. Selain itu pegawai dan pengelola lebih nyaman menggunakan sistem karena lebih mudah digunakan.

Setelah melihat kelebihan dan kekurangan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini lebih berfokus pada proses peningkatan pelayanan dengan cara penambahan prosedur penjadwalan secara *online*.

2.2 Sistem

Menurut buku struktur sistem adalah elemen yang membentuk sistem. Proses sistem menggambarkan bagaimana setiap elemen sistem bekerja untuk mencapai tujuan sistem. Setiap sistem merupakan bagian dari sistem yang lebih besar dan terdiri dari berbagai sistem yang lebih kecil yang disebut subsistem. [3]

Menurut James O'Brien dan George Marakas yang disitasi oleh Rangga Sidik dan Deni Hamdani Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, dengan batasan fungsi yang jelas, serta bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan menerima masukan(input) dan menghasilkan output dalam proses yang terorganisasi. Sistem pada umumnya memiliki elemen dasar, meliputi Input, Proses, Output, Umpan Balik (Feedback), dan Kendali (Controll) [4].

2.3 Informasi

Menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni Informasi merupakan sebuah hasil dari proses pengolahan data yang sebelumnya tidak memiliki makna menjadi lebih bermakna dan memiliki arti bagi penerimanya [5]. Sedangkan Menurut Andri Kristanto yang disitasi oleh Shany Liany Saepudin dan Rani Puspita Dhaniawaty Informasi dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari beberapa data yang didapatkan berdasarkan fakta dan kemudian diolah menjadi informasi yang lebih berguna serta lebih berarti bagi yang siapa pun yang menerima informasi tersebut [6].

2.4 Sistem Informasi

Menurut Sutabri yang disitasi oleh Agus Nursikuwagus dan Pradikta Andrianto 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 [7]. Sedangkan menurut A Mulyanto yang disitasi Nizar Rabbi Radliya dan Rangga Sidik Definisi mengenai sistem informasi sudah banyak di kemukakan oleh para pakar. Sistem informasi merupakan sistem yang dijalankan pada organisasi yang dapat mengelola operasi/transaksi harian, kegiatan manajerial dan strategi dari suatu organisasi serta mampu untuk menyediakan kebutuhan tertentu perusahaan yaitu berupa laporan-laporan. Dalam siklusnya, sistem informasi haruslah dapat menunjukkan input, proses, dan outputnya [8].

2.5 Pelayanan

Menurut Gronroos pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu landasan untuk terciptanya sebuah kemajuan untuk perusahaan. Semakin pelayanan baik tentu nilai yang ada pada perusahaan juga semakin baik. Maka untuk membuat pelayanan semakin baik dan mempermudah proses pelayanan menjadi lebih baik dibuatlah Sistem pelayanan secara Online agar simpel dan berhemat waktu [9].

2.6 Website

Menurut Arief M. Rudyanto yang disitasi oleh Medi Suhartanto menjelaskan bahwa website adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) dan untuk mengakses protokol HTTP tersebut pengguna dapat menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser* [10].

Pada saat ini 2022 terdapat banyak jenis browser yang dapat digunakan diantaranya ada Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, dan Opera yang dapat digunakan untuk *operating system* Windows, selain itu ada Safari untuk *operating system* MacOS. *Browser* adalah perangkat lunak yang dijalankan pada komputer pemakai (pelanggan) yang menampilkan dokumen atau informasi web yang diambil dari web server.

2.7 PHP

PHP(Hypertext Preprocessor) adalah bahasa berbentuk script yang disisipkan ke dalam halaman *website*. Pada jaman yang canggih saat ini, banyak web yang dibangun menggunakan PHP baik program web dinamis, manajemen konten web, dan lain-lain. PHP sendiri merupakan bahasa pemrograman server side karena diproses pada komputer server.

Pada PHP script/kode yang dibuat tidak dapat langsung di tampilkan pada halaman web langsung,tetapi dengan melalui proses terlebih dahulu yang dilakukan webserver kemudian ditampilkan dalam bentuk halaman web pada browser web. PHP dapat disisipkan pada HTML dengan penulisan php diawali dengan `<?php` dan diakhiri dengan `?>`.

2.8 Laravel

Menurut Delia Mediana dan Andi Iwan Nurhidayat Pengertian framework menurut Naista adalah suatu struktur konseptual dasar yang digunakan untuk memecahkan atau menangani suatu masalah yang kompleks. Singkatnya, framework adalah wadah atau kerangka kerja dari sebuah website yang akan dibangun. Dengan menggunakan kerangka tersebut waktu yang digunakan dalam membuat website lebih singkat dan memudahkan dalam melakukan perbaikan [11].

2.9 HTML

HTML merupakan singkatan dari HyperText Markup Language. HTML adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat sebuah halaman web, yang dapat di akses oleh pengguna dengan menggunakan bantuan browser web.

HTML juga digunakan sebagai link-link yang menghubungkan antar file dalam situs atau di dalam komputer dengan menggunakan localhost, atau juga yang menghubungkan antar situs dalam dunia internet.

Untuk menampilkan halaman yang disematkan, format hypertext sederhana ditulis ke file format ASCII sehingga menjadi halaman web dengan perintah HTML. HTML disusun menggunakan kode dan simbol tertentu yang ditemukan dalam dokumen atau file. Jadi setiap kali Anda membuka halaman web dengan browser, halaman web itu dibuat dengan HTML.

2.10 CSS

CSS adalah singkatan dari *Cascading Style Sheets*, adalah bahasa pemrograman yang berguna untuk menyederhanakan proses pembuatan website dengan mengatur elemen yang tertulis di bahasa markup. CSS digunakan untuk mendesain sebuah halaman antarmuka atau tampilan *website*. CSS bisa digunakan untuk mendesain variasi tampilan di berbagai perangkat yang berbeda.

Banyak hal yang dapat dilakukan CSS dibandingkan dengan bahasa pemrograman inti seperti HTML dan PHP. Dalam CSS, kita dapat merubah komponen-komponen pada website seperti jenis font, ukuran font, warna teks, baris antar paragraf, background, dan masih banyak lagi .

CSS dapat membantu mempercepat proses mendesain sebuah web dikarenakan apa yang akan dilakukan sama dalam halaman HTML, kita tidak perlu lagi menyalinnya kembali, kita hanya melakukan satu fungsi CSS kemudian menggunakannya di berbagai halaman HTML.

2.11 SQL (Standard Query Language)

Menurut Yonatan Liliek Prihartanto, menjelaskan bahwa SQL adalah sebuah konsep pengoperasian *database*, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukkan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis [12]. Dan menurut Guidio L Ginting, dkk menjelaskan bahwa SQL merupakan suatu bahasa yang digunakan untuk mengakses database atau disebut juga dengan istilah *query*. SQL dapat digunakan untuk mengakses *database*, mengambil data dari *database*, menambahkan data kedalam *database*, menghapus data didalam *database*, dan mengubah data didalam *database* [13]. Berdasarkan definisi tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa SQL merupakan suatu bahasa yang digunakan untuk mengoperasikan *database*, SQL dapat digunakan untuk menambah, menghapus, mengedit, serta menghapus data didalam *database*. Serta dapat digunakan juga untuk memanipulasi data yang terdapat didalam *database*, sesuai dengan keinginan pengguna.

2.12 Arsitektur Jaringan

Menurut Iwan Sofana, menjelaskan Jaringan Komputer adalah suatu sistem telekomunikasi yang didalamnya terdiri dari dua atau lebih perangkat komputer yang dirancang untuk dapat berkerja secara bersama-sama dengan tujuan dapat berkomunikasi, mengakses informasi, meminta serta memberikan layanan atau service antara komputer satu dengan yang lainnya [14].

Alam Rahmatulloh, dan Firmansyah MSN menjelaskan Jaringan komputer pada umumnya di kelompokkan menjadi 5 kategori, yaitu berdasarkan jangkauan geografis, media tranmisi data, distribusi sumber informasi/data, peranan dan

hubungan tiap komputer dalam memproses data, dan berdasarkan jenis topologi yang digunakan. Jenis jaringan komputer berdasarkan jangkauan geografis yaitu [15]:

1) *Local Area Network*

Local area network atau disingkat LAN merupakan jaringan yang mencakup wilayah kecil. salah satu contoh adalah jaringan komputer yang berada di lingkungan sekolah, kampus atau kantor. Biasanya jaringan LAN menggunakan teknologi IEEE 802.3 ethernet dengan kecepatan transfer data sekitar 10 MB/s, 100 MB/p dan 1 GB/s. selain menggunakan teknologi ethernet jaringan LAN bisa menggunakan teknologi nirkabel seperti *wifi*.

2) *Metropolitan Area Network*

Metropolitan area network atau disingkat MAN merupakan sebuah jaringan yang berada di dalam satu kota dengan kecepatan transfer data tinggi yang menghubungkan beberapa tempat tetapi masih dalam satu wilayah kota. jaringan MAN merupakan gabungan dari beberapa jaringan LAN.

3) *Wide Area Network* :

Wide area network atau disingkat WAN merupakan jaringan yang jangkauannya mencakup daerah geografis yang luas, semisal antar wilayah, daerah, kota, negara bahkan benua.