

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 Penelitian Terdahulu

Pada bab ini menjelaskan tentang konsep-konsep dan landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dikemukakan oleh penulis, yang menjadi dasar penerapan konsep – konsep tersebut dalam seluruh kegiatan pengembangan sistem. Berikut adalah teori – teori yang mendasari dari sistem informasi pelayanan jasa laundry pada pojok laundry berbasis web.

NAMA DAN JUDUL PENELITIAN	PERMASALAHAN	HASIL PENELITIAN DAN KESIMPULAN
(Rachmatika & Wulandari, 2019), berjudul “Rancangan Aplikasi Laundry Berbasis Dekstop pada Krisna Laundry Untuk Wilayah Limo”	Krisna Laundry dalam pengelolaan data transaksi belum menggunakan sistem terkomputerisasi, seperti pencatatan data pelanggan, data transaksi, dan pembuatan nota penyerahan dimana setiap kegiatannya masih	hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada Krisna Laundry sistem yang berjalan masih melakukan dengan cara pencatatan dengan perbandingan antara sistem yang dirancang atau diusulkan, maka penyusun dapat

	<p>disimpan di dalam buku besar.</p>	<p>menyimpulkan bahwa sudah dan telah merancang sebuah sistem aplikasi pengolahan data customer yang mudah dan efisien serta sudah dan telah membuat sistem informasi penyimpanan data customer yang menjamin keamanan datanya.</p>
<p>(Mulyadi et al., 2019) judul “Aplikasi Sistem Pemesanan Jasa Laundry (E-laundry) Berbasis Android”</p>	<p>usaha ini memiliki perputaran yang cepat atau rentang waktu permintaan pelanggan antara permintaan pertama dan permintaan selanjutnya pada jasa ini yang memakan waktu relatif singkat.</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini adalah aplikasi sistem pemesanan jasa laundry (E-laundry) berbasis android ini dapat digunakan sebagai pemesanan jasa laundry secara online melalui aplikasi. Dengan adanya pembayaran secara</p>

		<p>digital dapat memudahkan dalam proses transaksi pada pemesanan jasa laundry. Aplikasi sistem pemesanan jasa laundry (E-laundry) dapat menjadi sentral bagi para pelaku laundry.</p>
<p>(Atina et al., 2020) judul “Aplikasi Sistem Manajemen Laundry Berbasis Web”</p>	<p>Proses administrasi Pelangi laundry masih menggunakan sistem pencatatan melalui buku manual dan nota penerimaan. Pelangi laundry mengalami kesulitan dalam melakukan pencatatan penerimaan, Laundry dan pencarian barang</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai proses transaksi laundry pada pelangi laundry ditemukan beberapa kesimpulan diantaranya aplikasi manajemen laundry dapat digunakan untuk menambahkan customer baru, melakukan pencatatan laundry, menambahkan</p>

	laundry yang memakan waktu cukup lama.	paket laundry dan membuat laporan.
(Eka Permana&Depi Yuniar, 2021)judul “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Web Pada Tira Laundry”	Proses Tira Laundry masih menggunakan secara manual dari pencatatan data pelanggan sampai laporan, pendataan pakaian yang belum diambil oleh pelanggan pun masih menggunakan buku besar, dan pendaftaran konsumen masih dilakukan dengan ditulis tangan dalam sebuah buku aktifitas laundry.	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai proses yang ditemukan pada Tira Laundry ditemukan beberapa kesimpulan diantaranya Aplikasi yang didalamnya memuat pengkonversian data kedalam sistem yang baru dan pengkonversian sistem secara berkala termasuk dalam hal pemeliharaan sistem itu sendiri.
(Ariel Matitaputy, Leonardi Paris Hasugian 2022)judul “Sistem Informasi Layanan Jasa	proses pengorderan cucian dimana nota transaksi masih dilakukan dengan cara	Berdasarkan hasil kesimpulan pada Rumah Kirei Laundry yaitu Dengan adanya sistem

<p>Laundry Pada Rumah Cuci Kirei Bandung”</p>	<p>tulis tangan pada sebuah kertas nota sehingga berdampak pada waktu kinerja yang relatif lama. Kemudian dalam proses pembelian bahan baku tidak memiliki perhitungan perbandingan dengan penggunaan perhari yang mengakibatkan kekurangan atau kelebihan bahan baku. Dalam penyajian laporan, data yang digunakan masih dituliskan pada papan arsip yang mengakibatkan terjadinya kesalahan pencatatan serta memakan waktu yang lama pada saat data</p>	<p>informasi pelayanan jasa ini, diharapkan dapat membantu dalam proses pengelolaan dan pencatatan data konsumen, serta pembuatan laporan pelayanan jasa laundry dilakukan dengan sistem yang terkomputerisasi, sedangkan sebelumnya dilakukan secara manual.</p>
---	---	---

	disalin dan ditulis ke dalam buku laporan.	
--	---	--

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rachmatika & Wulandari, 2019), dalam jurnalnya yang berjudul “Rancangan Aplikasi Laundry Berbasis Dekstop pada Krisna Laundry Untuk Wilayah Limo” menjelaskan bahwa di Krisna Laundry pengelolaan data transaksi belum menggunakan sistem terkomputerisasi, seperti pencatatan data pelanggan, data transaksi, dan pembuatan nota penyerahan dimana setiap kegiatannya masih disimpan di dalam buku besar. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada Krisna Laundry sistem yang berjalan masih melakukan dengan cara pencatatan dengan perbandingan antara sistem yang dirancang atau diusulkan, maka penyusun dapat menyimpulkan bahwa sudah dan telah merancang sebuah sistem aplikasi pengolahan data customer yang mudah dan efisien serta sudah dan telah membuat sistem informasi penyimpanan data customer yang menjamin keamanan datanya. [3]

Pada penelitian berikutnya yang dilakukan oleh (Mulyadi et al., 2019) dengan judul “Aplikasi Sistem Pemesanan Jasa Laundry (E-laundry) Berbasis Android” yang melatar belakangi penelitian tersebut yaitu Usaha laundry merupakan salah satu bisnis dibidang jasa cuci dan setrika pakaian, usaha ini memiliki perputaran yang cepat atau rentang waktu permintaan pelanggan antara permintaan pertama dan permintaan selanjutnya pada jasa ini yang memakan waktu relatif singkat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aplikasi sistem pemesanan jasa

laundry (E-laundry) berbasis android ini dapat digunakan sebagai pemesanan jasa laundry secara online melalui aplikasi. Dengan adanya pembayaran secara digital dapat memudahkan dalam proses transaksi pada pemesanan jasa laundry. Aplikasi sistem pemesanan jasa laundry (E-laundry) dapat menjadi sentral bagi para pelaku laundry. [4]

Penelitian ketiga oleh (Atina et al., 2020) dengan judul “Aplikasi Sistem Manajemen Laundry Berbasis Web” yang melatar belakangi penelitian tersebut yaitu Proses administrasi Pelangi laundry masih menggunakan sistem pencatatan melalui buku manual dan nota penerimaan. Pelangi laundry mengalami kesulitan dalam melakukan pencatatan penerimaan, Laundry dan pencarian barang laundry yang memakan waktu cukup lama. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai proses transaksi laundry pada pelangi laundry ditemukan beberapa kesimpulan diantaranya aplikasi manajemen laundry dapat digunakan untuk menambahkan customer baru, melakukan pencatatan laundry, menambahkan paket laundry dan membuat laporan. [5]

Penelitian keempat oleh (Eka Permana&Depi Yuniar, 2021) dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Web Pada Tira Laundry” melatar belakangi penelitian tersebut yaitu Proses Tira Laundry masih menggunakan secara manual dari pencatatan data pelanggan sampai laporan, pendataan pakaian yang belum diambil oleh pelanggan pun masih menggunakan buku besar, dan pendaftaran konsumen masih dilakukan dengan ditulis tangan dalam sebuah buku aktifitas laundry. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis

mengenai proses yang ditemukan pada Tira Laundry ditemukan beberapa kesimpulan diantaranya Aplikasi yang didalamnya memuat pengkonversian data kedalam sistem yang baru dan pengkonversian sistem secara berkala termasuk dalam hal pemeliharaan sistem itu sendiri. [6]

Penelitian kelima tentang (Ariel Matitaputy, Leonardi Paris Hasugian 2022) judul “Sistem Informasi Layanan Jasa Laundry Pada Rumah Cuci Kirei Bandung” proses pengorderan cucian dimana nota transaksi masih dilakukan dengan cara tulis tangan pada sebuah kertas nota sehingga berdampak pada waktu kinerja yang relatif lama. Kemudian dalam proses pembelian bahan baku tidak memiliki perhitungan perbandingan dengan penggunaan perhari yang mengakibatkan kekurangan atau kelebihan bahan baku. Dalam penyajian laporan, data yang digunakan masih dituliskan pada papan arsip yang mengakibatkan terjadinya kesalahan pencatatan serta memakan waktu yang lama pada saat data disalin dan ditulis ke dalam buku laporan. [7]

Kesimpulan penulis pada 5 hasil penelitian diatas, perbedaan 5 penelitian tersebut dengan penelitian yang dikerjakan adalah pada penelitian pertama menggunakan perangkat dekstop dalam membangun aplikasi laundry, penelitian kedua menggunakan perangkat android dan juga menggunakan LBS (Location Based Service), pada penelitian ketiga membangun aplikasi laundry menggunakan web dengan metode Sistem Development Life Cycle (SDLC). Pada penelitian keempat menggunakan program aplikasi yang didalamnya memuat pengkonversian data kedalam sistem yang baru dan pengkonversian sistem secara berkala termasuk

dalam hal pemeliharaan sistem itu sendiri. Pada penelitian kelima sistem dibangun menggunakan pemrograman php.

1.2 Sistem

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani “systema” yang artinya “kesatuan”. Sistem dapat terdiri dari beberapa sub sistem yang saling berhubungan untuk membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem dapat dicapai. Sub sistem adalah sistem yang ada didalam suatu sistem. Dan ini berarti bahwa sistem berada pada lebih dari satu tingkat. Untuk lebih jelasnya, berikut ini dijelaskan pengertian sistem menurut beberapa ahli:

“Sistem adalah kumpulan elemen-elemen atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berinteraksi atau berhubungan untuk suatu tujuan tertentu”. (Jogiyanti, 2001: 22).

“Sistem merupakan suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan dan prosedur yang saling berhubungan yang melaksanakan dan mempermudah kegiatan organisasi” (Teuku, 2008: 32).

Menurut (McLeod, 2004) “sistem adalah elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Organisasi terdiri dari sejumlah sumber daya manusia, material, mesin, uang dan informasi. Sumber daya tersebut bekerja sama menuju tercapainya suatu tujuan tertentu yang ditentukan oleh pemilik atau manajemen”. [8]

1.3 Informasi

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.

b. Informasi taktis

Informasi dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah.

c. Informasi teknis

Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari.

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 yang menerimanya.

Menurut McFadden dalam buku Abdul kadir “mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut”.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa informasi adalah kumpulan data – data atau fakta – fakta yang telah diolah atau di proses untuk menjadi sesuatu yang lebih berguna untuk penerimanya. [9]

1.4 E-Service

Parasuraman et al. (2005) menjelaskan bahwa e-service quality merupakan sejauh mana suatu situs web atau aplikasi dapat memberikan fasilitas berbelanja, pembelian, dan pengiriman secara online yang efisien dan efektif. E-service quality memiliki tujuh dimensi yang berasal dari dua skala, yaitu skala inti dan skala pemulihan. Empat dimensi yang termasuk skala inti e-service quality adalah efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy.

1.5 Sistem Informasi

Menurut Al-Bahra Bin Lajamudin sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen – komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
2. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambilan keputusan untuk mengendalikan organisasi.

Sedangkan Menurut O'Brian dikutip dari buku Yakub yang berjudul pengantar sistem informasi, sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang – orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah sekumpulan elemen-elemen yang saling berinteraksi yang memiliki tujuan untuk mengolah data menjadi sesuatu yang lebih berguna. [10]

1.6 Pelayanan

Pengertian menurut Moenir di dalam buku beliau, menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Definisi sebuah pelayanan diatas dilakukan yaitu untuk usaha yang dijalankan oleh seseorang dalam melakukan suatu tujuan untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan. [11]

1.7 Jasa

Pengertian jasa dalam sebuah ekonomi, layanan maupun jasa ialah aktivitas ekonomi dimana melibatkan jumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

1.8 Pelayanan Jasa Laundry

Pelayanan jasa laundry adalah sebuah bisnis yang berkaitan dengan jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengeringan otomatis dan cairan pembersihan serta pewangi khusus. Bisnis ini menjamur di kota – kota besar yang banyak terdapat di rumah kost, rumah kontrakan, dimana penyewa kost atau kontrakan tak sempat atau tak biasa melakukan cuci dan setrika baju sendiri dikarenakan kesibukan sebagai mahasiswa maupun pekerja.

Tak berhenti sampai disitu, kombinasi antar layanan murah dengan layanan cuci-setrika berkembang lebih kreatif lagi dengan munculnya laundry kiloan. Yaitu laundry biasa, tapi dengan harga yang dibayarkan berdasarkan hitungan kilogram. Inilah bisnis yang sangat pesat pada masa sekarang, dimana banyak sekali disekitar kita pelayanan jasa laundry kiloan, dan tidak sedikit orang yang memanfaatkan pelayanan jasa laundry tersebut.

1.9 Web

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman – halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community, website adalah kumpulan dari halaman web yang terdapat pada satu domain, yang terdiri dari 2 atau lebih halamana web menurut Hidayat (2010) definisikan website adalah kumpulan beberapa halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar, animasi, suara atau gabungan dari semuanya, baik bersifat statis atau dinamis dan membentuk suatu rangkaian yang terkait satu dengan yang lainnya.

1.10 Pemograman Web

Pemograman web diambil dari 2 kata yaitu pemograman dan web. Pemograman yang dalam bahasa inggris adalah programming yang diartikan proses, cara dan pembuatan program. Sedangkan web adalah jaringan komputer yang terhubung lewat internet yang terdiri dari kumpulan situs internet.

1.10.1 HyperText Markup Language (HTML)

Sebuah bahasa pemograman yang digunakan untuk membuat sebuah halaman web, menampilkan berbagai informasi dan dapat juga digunakan sebagai link-link menuju halaman web yang lain dengan kode tertentu.

Menurut Sibero (2013:19) “hypertext markup language atau HTML adalah bahasa yang digunakan pada dokumen web sebagai bahasa untuk pertukaran dokumen web”.

Menurut Arif (2011:23) “HTML atau hypertext markup language merupakan salah satu format yang digunakan dalam pembuatan dokumen dan aplikasi yang berjalan dihalaman web”.

Sedangkan menurut Nugroho (2013:5) “HTML adalah kependekan dari (hypertext markup language), merupakan sebuah bahasa scripting yang berguna untuk menuliskan halaman web”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa HTML (hypertext markup language) adalah salah satu format bahasa scripting yang digunakan untuk menyebarkan informasi, pembuatan dokumen dan aplikasi yang berjalan dihalaman web.

1.10.2 PHP

PHP adalah akronim dari hypertext preprocessor, yaitu pengembangan untuk menempelkan kode di dalam HTML dengan menggunakan bahasa yang sama, seperti perl dan UNIX shells. Objek sumber tersusun sebagai halaman HTML, tetapi generasi konten dinamis yang programmatic.

Menurut Didik Dwi Presetyo, PHP merupakan bahasa scripting server-side, dimana pemrosesan datanya dilakukan pada sisi server. Sederhananya, server-lah yang akan menerjemahkan skrip program, baru kemudian hasilnya akan dikirim kepada client yang dilakukan permintaan.

Menurut Meissa (2009:15) “PHP adalah suatu bahasa pemrograman yang berbasis web”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa PHP adalah bahasa pemrograman yang memiliki aturan untuk membuat halaman web yang dinamis.

1.11 Unified Modelling Language (UML)

UML adalah sebuah “bahasa” yang telah menjadi standar dalam industri untuk visualisasi, merancang dan mendokumentasikan sistem piranta lunak. UML menawarkan sebuah standar untuk merancang model sebuah sistem.

Dengan menggunakan UML kita dapat membuat model untuk semua jenis aplikasi piranti lunak, dimana aplikasi tersebut dapat berjalan pada piranti keras, sistem operasi dan jaringan apapun, serta ditulis dalam pemrograman apapun.

Seperti bahasa-bahasa lainnya, UML mendefinisikan notasi dan syntax/semantik. Notasi UML merupakan sekumpulan bentuk khusus untuk menggambarkan berbagai diagram piranti lunak.

1.11.1 Use Case Diagram

Use case diagram mendeskripsikan interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Use case diagram menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan dari sebuah sistem. Yang ditekankan adalah “apa” yang diperbuat sistem, dan bukan “bagaimana”. Sebuah use case mempresentasikan sebuah interaksi antara aktor dengan sistem.

1.11.2 Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan workflow atau aktivitas dari sebuah sistem dan user. Bagaimana masing-masing alir berawala, decision yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir. Activity diagram juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi.

1.11.3 Skenario Use Case Diagram

Use case skenario merupakan hasil instansiasi dan penjelasan dari setiap use case. Skenario use case mendeskripsikan aktor-aktor yang melakukan prosedur dalam sistem, serta penjelasan respon yang ditanggapi oleh sistem tersebut terhadap prosedur yang dilakukan oleh aktor.

1.12 Database

Database atau data basis data adalah kumpulan file-file yang saling berelasi. Relasi tersebut biasa ditunjukkan dengan kunci dari tiap file yang ada, satu database menunjukkan satu kumpulan data yang dipakai dalam satu lingkup perusahaan/ instansi.