BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pengembangan

Pengembangan dalam arti yang sangat sederhana adalah suatu proses,cara pembuatan. Sedangkan menurut Drs. Iskandar Wiryokusumo M.sc.pengembangan adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formalyang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggungjawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, danmengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh dan selaras,pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan bakat, keinginan sertakemampuan-kemampuannya, sebagai bekal untuk selanjutnya atas prskarsasendiri menambah, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesame, maupun lingkungannya kearah tercapainya martabat, mutu dan kemampuanmanusiawi yang optimal dan prbadi yang mandiri. Prof. Dr. H. M. Arifin, Med. Berpendapat bahwa pengembangan bila dikaitkan dengan pendidikan berarti suatu proses perubahan secara bertahap kearah tingkat yang berkecenderungan lebih tinggi dan meluas danmendalam yang secara menyeluruh dapat tercipta suat kesempurnaan ataukematangan

2.2 Pengertian Jasa

Jasa (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan

kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik, aktivitasnya seperti menyediakan kursus bahasa.Jadi perusahaan jasa yang berhasil memfokuskan perhatiannya pada karyawan dan pelanggan mereka memahami rantai pelayanan laba, yang menghubungkan laba perusahaan jasa dengan kepuasan karyawan dan pelanggan.

Rantai ini terdiri dari lima rantai:

a. Layanan yang sehat mendatangkan laba dan

pertumbuhan yang baik

b. Pelanggan yang puas dan loyal

c. Karyawan jasa yang puas dan produktif

d. Nilai pelayanan lebih besar

e. Mutu pelayanan internal

2.3 Pengertian Internet

Internet adalah sebuah komunikasi global antar jaringan yang terdiri dari ribuan jaringan *internetwork* berinterkoneksi dengan alat komunikasi misalnya dengan kabel *fiber optic*. *Internetwork* adalah sekumpulan jaringan individual yang terhubung satu sama lain membentuk fungsi sebuah jaringan tunggal yang besar. Melalui *internetwork,* teknologi jaringan yang berbeda dapat saling berhubungan dengan *router* dan perangkat jaringan lainnya untuk membentuk *internet working*.

Ada tiga pelaku yang berperan dalam internet sehingga terjadi komunikasi dan informasi, yaitu:

a) *Information Provider,* penyedia informasi yang digunakan oleh *user*.

b) *User,* pengguna atau pelanggan yang memanfaatkan layanan informasi.

c) *Connection Provider,* berperan untuk menyediakan hubungan antara informasi *provider* ke *user*.

2.4 Pengertian World Wide Web (WEB)

World Wide Web atau *web* adalah salah satu layanan paling populer yang disediakan oleh internet yang menyediakan akses ke lebih dari 6 miliar halaman *web* yang diciptakan oleh bahasa pemrograman yang disebut HTML dan dapat mengandung teks, grafik, audio, video dan objek-objek lainnya seperti *hyperlinks* yang memungkinkan pengguna berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya (Laundon dan Trevor, 2004, p117).