BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

Menurut Tata Sutarbi (2005 : 8) sistem merupakan sekelompok yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama mencapai suatu tujuan.

Jadi dapat di simpulkan Sistem merupakan suatu kumpulan atau gabungan dari suatu unsur yang mempunyai tujuan yang sama dan bersama - sama mencapainya.

2.1.1 Karakteristik Sistem

Menurut Al- Bahra bin ladjamudin (2005 : 3) Suatu sistem mempunyai karaktristik atau sifat – sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung, masukan, keluaran, pengolah dan sasaran atau tujuan.

2.2 Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk yang berupa jasa maupun barang yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan. Bisa berupa badan usaha milik pemerintahan ataupun swasta dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Kotler (2007 : 8) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jadi Pelayanan dapat di definiskan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu memiliki nilai dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

2.3 Definisi Pelanggan

Menurut Supranto (2001 : 21) pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Pelanggan adalah individu yang melakukan pembelian kebutuhan yang bisa membuat puas dengan membandingkan beberapa aspek seperti harga, standar kualitas barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadi dan rumah tangga.

Hal ini erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, Menurut

Tjiptono dan Chandra (2005 : 195) Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

.

2.4 Pengertian Web Aplikasi

Adalah aplikasi berbasis web yang mempunyai karakteristik menyerupai aplikasi desktop. Keinteraktifan yang ditawarkan pada aplikasi desktop serta kelengkapan penanganan media seperti video, audio, gambar, dan animasi menjadi ciri yang ditawarkan pada web aplikasi.

Menurut (Remick, 2011) Aplikasi web merupakan sebuah aplikasi yang menggunakan teknologi browser untuk menjalankan aplikasi dan di akses dengan menggunakan internet/intranet.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan aplikasi web merupakan aplikasi yang diakses menggunakn web browser melalui jaringan internet atau intranet. Aplikasi web juga merupakan suatu perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa pemrograman yang mendukung perangkat lunak berbasis web seperti HTML, JavaScript, CSS, Php, Java dan bahasa pemrograman lainnya. Adapun gambaran rincian aplikasi web yang akan penulis gunakan pada penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Proses siklus data.

Ada dua bagian pokok dalam aplikasi web, yang pertama adalah sisi client dan yang kedua adalah sisi server, sisi client dalam hal ini adalah perangkat mobile yang terhubung ke jaringan intranet menggunakan koneksi wifi, client dapat mengakses aplikasi web melalui web browser seperti internet explorer, Mozilla firefox, google chrome, opera dan lain-lain. Sedangkan server adalah perangkat komputer dengan spesifikasi yang bagus digunakan untuk menyimpan aplikasi web beserta database server yang siap diakses oleh client, client bertugas meminta halaman web server melalui Web browser, Web browser akan meneruskannya ke server dimana aplikasi web berada, komputer server akan mengolah permintaan dari client, ketika halaman web yang diminta ditemukan maka komputer server akan mengirimkannya ke mobile phone client dan halaman web yang diminta akan ditampilkan pada web browser pada mobile phone client.

Untuk menangani keinteraktifan, Web Aplikasi mendelegasikan pemrosesan yang berhubungan dengan antarmuka pemakai (UI) dan penanganan yang bersifat interaktif ke sisi klien, sedangkan untuk mendukung kedinamisan yang berhubungan dengan data, pemrosesan data dilakukan pada server.

Dalam implementasinya, web aplikasi diwujudkan dengan berbagai cara. Salah satu yang menjadi tulang-punggung dalam pembuatan aplikasi seperti itu adalah dukungan plugin, yang memudahkan pembuatan aplikasi yang kaya fitur seperti aplikasi desktop.

Sebuah pilihan muncul ketika HTML5 mulai dipopulerkan. Sejatinya HTML5 memang memberikan sejumlah fitur yang memungkinkan pengembang web bisa membuat aplikasi yang tidak lagi tergantung sepenuhnya oleh plugin. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh plugin banyak yang sudah disediakan oleh HTML5.

2.5. Fitur dalam HTML5

HTML5 menawarkan berbagai fitur menarik yang tidak didukung oleh HTML sebelumnya. Beberapa fitur yang tersedia pada HTML5 antara lain sebagai berikut.

i. Canvas, memungkinkan pembuatan gambar dalam kanvas. Jadi, gambar tidak lagi diambil dari gambar utuh, melainkan bisa disusun sendiri, seperti menggunakan program paint.

ii. Header, berguna untuk menyatakan suatu judul, yang bisa diiisi dengan logo dan nama perusahaan.

iii. footer, merupakan kebalikan dari header, sebagai catatan kaki, elemen ini berguna untuk menaruh informasi di bagian bawah halaman web.

iv. Time, Elemen ini berguna untuk menyajikan informasi tentang waktu.

v. Audio, Memungkinkan penyajian player untuk memutar suara.

vi. Video, memungkinkan player untuk memainkan film.

2.6. Pengertian Twitter Bootsrap

Bootsrap adalah platform baru yang dikembangkan tim twitter. Pertama kali muncul pada ajang *hackweek* dan kini sudah mulai penyempurnaan. Platform ini hanya menggunakan sedikit coding css dan *javascript* namun tetap bisa membuat website yang powerfull mengikuti perkembangan browser. Website yang menggunakan *bootstrap* akan menjadi website yang fleksibel, nyaman dan tentu saja cepat.

Bootsrap juga memudahkan pengaturan website bagi mereka yang kurang mahir coding atau tidak punya waktu banyak. Sekumpulan javascript dan css yang dibutuhkan untuk banyak sekali widget ada dalam satu file yang terus di update oleh pengembang. Pemilik website tidak akan lagi disibukan dengan pengaturan css atau

javasript berlebihan. Mereka hanya perlu menentukan gadget atau elemen apa yang ingin ditampilkan dalam bentuk HTML standart bootstap yang sangat simple

2.7. MySQL

MySQL adalah suatu perangkat lunak database relasi (Relational Database Management System atau RDBMS), seperti halnya ORACLE, dan lain sebagainya. MySQL AB menyebut produknya sebagai database open source terpopuler di dunia. Berdasarkan riset dinyatakan bahwa di platform web, dan baik untuk kategori open source maupun umum, MySQL adalah database yang paling banyak digunakan. Menurut perusahaan pengembangnya, MySQL telah terpasang di sekitar ratusan ribu situs, MySQL bekerja siang malam melayani dan mengolah data para pemakainya.