

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa

Jasa sering di pandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (service) itu sendiri mempunyai banyak arti ,mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Se jauh ini sudah banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa. (Valerie A. Zeithaml, 2006; 6) mendefinisikan jasa sebagai berikut : *Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at the time is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health.* (jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen).

Tidak jauh berbeda dengan definisi diatas, (Lupiyoadi, 2006; 6) mendefinisikan jasa sebagai berikut: "Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya". Dari kedua pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

2.2 Karakteristik Jasa

Terdapat Sembilan karakteristik jasa, baik yang terkait dengan pemasaran, operasi, maupun organisasi (Ariani, 2009:27). Sembilan karakteristik tersebut adalah :

1. Pelayanan didefinisikan sebagai satu paket. Paket pelayanan yang dimaksud adalah keputusan jasa atau pelayanan mencakup *staffing*, hubungan dengan pelanggan, kualitas barang pendukung, dan lamanya menunggu untuk dilayani.
2. Ketidakterlihatan. Jasa juga merupakan produk yang tersembunyi, tetapi juga merupakan suatu proses yang tidak tersembunyi.
3. Keserempakan produksi dan konsumsi. Tahap menghasilkan pelayanan dengan tahap konsumsi pelayanan tidak terpisahkan.
4. Keterlibatan pelanggan dalam proses produksi. Pelanggan terlibat baik dalam penentuan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan maupun waktu pemberian layanan.
5. Output tidak dapat disimpan. Jasa atau pelayanan harus langsung dinikmati ketika dibutuhkan oleh pelanggan, tidak dapat ditunda, dan tidak dapat disimpan.

6. Merupakan sistem terbuka. Sistem pelayanan terbuka terhadap lingkungan dan dapat diterima pelanggan.
7. Heterogenitas output. Sifatnya yang tidak nampak dan melibatkan pelanggan membuat output pelayanan sangat beragam
8. Ketergantungan lokasi/fasilitas. Keterlibatan pelanggan dalam proses pelayanan, lokasi, dan desain fasilitas pelayanan masuk ke dalam paket pelayanan.
9. Ketergantungan pemberi pelayanan. Pemberi pelayanan atau jasa merupakan bagian yang menyatu dengan desain dan spesifikasi pelayanan yang diberikan.

2.3 Internet

Menurut Mac Bride(2008:1): Internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer, melalui sambungan telepon umum maupun pribadi(pemerintah swasta). Secara individual, jaringan komponennya dikelola oleh agen-agen pemerintah, universitas, organisasi komersial maupun sukarelawan.

Internet berasal dari bahasa latin, yaitu *Inter* yang memiliki arti antara, sehingga apa bila digabungkan kata per kata Internet berarti hubungan dari banyak jaringan komputer dengan berbagi tipe dan jenis, dengan menggunakan tipe komunikasi seperti satelit, telepon dan lainnya. Internet juga biasa dikenal sebagai *Interconnection Networking*. Internet adalah jaringan computer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969, melalui proyek ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*) dengan tujuan awal dibangunnya untuk keperluan militer dengan membuat sistem jaringan computer yang tersebar engan menghubungkan computer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi serangan nuklir dan untuk menghindari terjadinya inforasi terpusat,yang apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan, maka dilakukan demonstrasi bagaimana dengan *hardware* dan *software* komuter yang melalui saluran telepon(Onno W.Purbo, Adnan Basalamah, Ismail Fahmi,dan Achmad Husmi Thamrin, 2009:8-10).

Proyek ARPANET merancang bentuk jaringan, kehandalan, seberapa besar informasi bisa dipindahkan, dan akhirnya semua standar yang ditentukan menjadi cikal bakal pembangunan protokol baru yang saat ini dikenal sebagai TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*).

2.4 Transmission Control Protokol/Internet Protokol(TCP/IP)

TCP/IP atau singkatan dari Transmission Control Protocol/Internet Protocol, adalah standar dari komunikasi data yang dipakai oleh komunitas internet dalam proses tukar-menukar data atau informasi dari satu komputer ke komputer lainnya di dalam jaringan Internet. (pengertianku.net, 2015)

TCP/IP terdiri dari TCP/IP. TCP berfungsi untuk memecahkan informasi dalam paket-paket serta menyatukan paket-paket tersebut apabila paket tersebut telah sampai pada tempat tujuan, sedangkan IP berfungsi untuk mentransfer paket-paket tersebut dan memastikan sampai dengan utuh ditujuan.

TCP / IP menggunakan *client / server* model komunikasi di mana pengguna komputer (*client*) permintaan dan disediakan layanan seperti mengirim halaman *web* oleh komputer lain dalam jaringan komunikasi TCP / IP terutama *point-to-point*, artinya setiap komunikasi dari satu titik (atau komputer host) dalam jaringan ke titik lain atau komputer host. TCP / IP dan semakin tinggi tingkat aplikasi yang menggunakannya secara kolektif dikatakan *stateless* karena setiap permintaan klien dianggap permintaan baru yang tidak terkait dengan salah satu sebelumnya (tidak seperti percakapan telepon biasa yang memerlukan koneksi khusus untuk durasi panggilan). Menjadi *stateless* jalur jaringan membebaskan sehingga setiap orang dapat menggunakannya terus menerus.

2.5 Website

Website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya merangkum dalam sebuah *domain* atau *subdomain*, yang berada didalam *Word Wide Web* (WWW) di internet. *Word Wide Web* (WWW) adalah sebuah bagian dari

internet yang sangat dikenal dalam dunia internet, dengan adanya WWW seorang pengguna dapat menampilkan sebuah halaman virtual yang disebut dengan Web Site. (Bunafit Nugroho,2009:3-4)

Beberapa *website* membutuhkan subskripsi agar para user bisa mengakses sebagian atau keseluruhan isi *website* tersebut. Contohnya, ada beberapa situs-situs *e-mail* gratisan, yang membutuhkan subskripsi agar kita bisa mengakses situs tersebut. Menurut Secara umum, situs web digolongkan menjadi 3 jenis bagian yaitu:

1. *Website* Statis

Website statis adalah situs web yang memiliki isi tidak dimaksudkan untuk diperbarui secara berkala sehingga pengaturan ataupun pemutakhiran isi atas situs web tersebut dilakukan secara manual.

2. *Website* Dinamis

Website dinamis adalah situs web yang secara spesifik didisain agar isi yang terdapat dalam situs tersebut dapat diperbarui secara berkala dengan mudah. Sesuai dengan namanya, isi yang terkandung dalam situs web ini umumnya akan berubah setelah melewati satu periode tertentu. Situs berita adalah salah satu contoh jenis situs yang umumnya mengimplementasikan situs web dinamis

3. *Website* Interaktif

*Website*_interaktif adalah website yang bersifat interaktif yang lebih dikenal istilah website generasi 2.0 (web 2.0) dimana masing-masing user dapat memberikan pertanyaan, jawaban, argument, ide dan lain-lain. Salah satu contoh website interaktif adalah webs forum dan website komunitas. Dalam website interaktif terjadi komunikasi dua arah antara pengunjung dan pengurus website atau antara pengunjung dengan sesama pengunjung.

2.6 PHP (Hypertext Preprocessor)

PHP adalah sebuah bahasa pemrograman yang berbentuk *scripting*, sistem kerja dari program ini adalah sebagai interpreter bukan sebagai *compiler*. Perbedaan antara *compiler* dengan bahasa yang berupa *interpreter* adalah sebagai berikut:

1. Bahasa *Compiler*

Bahasa pemrograman, yang dikatakan sebagai *compiler* adalah bahasa yang akan mengubah *script-script* program ke dalam *source code*, selanjutnya dari bentuk *source code* akan diubah menjadi bentuk *object code*, bentuk dari objek kode akan menghasilkan file yang lebih kecil dari file mentah sebelumnya. Selanjutnya bentuk objek kode akan berubah menjadi sebuah program yang siap dijalankan tanpa adanya program bantu pembuatnya, sehingga hasil dari bahasa pemrograman yang berbentuk *compiler* akan membentuk sebuah program yang berstatus sebagai program *exe* yang dapat dieksekusi tanpa adanya bantuan program pembuatnya.

2. Bahasa *Interpreter*

Bentuk pemrograman yang lain setelah *compiler* adalah *interpreter*, jenis ini sangat berbeda dengan *compiler*. Pada bahasa *interpreter*, script mentahnya tidak harus diubah ke dalam *source code*, sehingga pada saat menjalankan bentuk program kode dasar secara langsung akan dijalankan tanpa harus melalui proses pengubahan ke dalam bentuk *source code*.

Kekurangan dari bentuk *interpreter* adalah program pembuatnya harus selalu tersedia dan berjalan saat kita mengaktifkan program yang dibuat, sehingga hasil ariprogram ini sebenarnya bukan merupakan program yang dapat dieksekusi secara mandiri tanpa menggunakan program pembuatnya. Contoh program yang berupa *interpreter* adalah PHP atau Java. (Bunafit Nugroho, 2009:201-202)

2.7 MySQL

MySQL adalah salah satu jenis database server yang banyak digunakan dan sangat terkenal. MySQL dikembangkan sekitar tahun 1994 oleh sebuah

perusahaan pengembang software dan konsultan database bernama MYSQL AB yang berada di Swedia, saat itu perusahaan tersebut masih bernama TcX DataKonsult AB dan tujuan awal dikembangkannya MySQL adalah untuk mengembangkan aplikasi berbasis web pada client. Kepopuleran disebabkan, MySQL menggunakan SQL sebagai bahasa dasar untuk mengakses database yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Data Definition Language (DDL)

Data Definition Language (DDL) merupakan kelompok perintah yang berfungsi untuk mendefinisikan atribut-atribut database, tabel, atribut (kolom), batasan-batasan terhadap suatu atribut, serta hubungan antar tabel.

2. Data Manipulation Language (DML)

Data Manipulation Language (DML) merupakan kelompok perintah yang berfungsi untuk memanipulasi data dalam database, misalnya untuk pengambilan, penyisipan, pengubahan dan penghapusan data.

3. Data Control Language (DCL)

Data Control Language (DCL) berisi perintah-perintah untuk mengendailkan pengaksesan data. Pengendalian dapat dilakukan berdasarkan setiap pengguna, tabel, kolom maupun operasi yang boleh dilakukan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL