

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini ada beberapa referensi terkait Sistem Informasi pelayanan jasa *laundry* menggunakan WhatsApp *gateway* yang digunakan sebagai acuan, antara lain sebagai berikut:

Fegi Pranata (2017) dalam “Sistem Informasi Pengelolaan Layanan Jasa *Laundry*”. Pada penelitian ini dihasilkan sebuah aplikasi untuk membantu transaksi antara pelanggan dan pemilik *laundry*. Meskipun sistem informasi yang dibuat dapat bekerja dengan baik, tetapi masih ada kekurangan di bagian *user interface* karena tidak menggunakan teknologi atau framework sehingga tampilan aplikasinya kurang menarik untuk dilihat. dengan bahasa pemrograman PHP dengan interface GUI (*Graphical User Interface*).

Dedi Azelan (2017) dalam “Sistem Informasi *Laundry* Pada Diamond Laundry Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic.Net Dan Database MySQL”. Aplikasi ini dibuat untuk mengatasi masalah-masalah seperti pencatatan transaksi secara manual, monitor barang masuk dan keluar dll. Aplikasi ini dibuat dengan bahasa pemrograman Visual Basic dengan interface GUI (*Graphical User Interface*).

Ahmad Nasirin (2020) dalam “Sistem Management dan Pemesanan *Laundry* Terintegrasi WhatsApp Studi Kasus Ship Laundry”. Aplikasi ini dibuat untuk mengelola pemesanan *laundry*, laporan, promo, pelanggan dan bahan baku

secara online. Aplikasi ini dibuat menggunakan teknologi CodeIgniter dengan bahasa pemrograman PHP dan interface GUI (*Graphical User Interface*).

Wawan Wijanarko (2021) dalam “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Web Pada Dewo Laundry”. Aplikasi ini dibuat untuk menghasilkan sistem informasi jasa *laundry* yang meliputi pengelolaan data transaksi pada konsumen, laporan transaksi dan operational. Aplikasi ini dibuat menggunakan teknologi bootstrap dengan bahasa pemrograman PHP dan interface GUI (*Graphical User Interface*).

Dari penelitian yang diusulkan penulis, terdapat perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Disini penulis lebih berfokus pada studi kasus dengan *laundry* yang sudah memiliki beberapa cabang seperti King Laundry. Untuk realisasi pembuatan aplikasi, penulis menggunakan teknologi atau framework yang saat ini sangat populer yaitu Laravel dengan bahasa pemrograman PHP dan Javascript untuk *website* yang lebih interaktif. Selain itu terdapat fitur-fitur baru yang dibuat berdasarkan kelemahan dari aplikasi pada penelitian sebelumnya seperti fitur kirim nota dengan memanfaatkan WhatsApp *gateway*.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya terdapat perbedaan yang bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Peneliti	Objek	Teknologi	Bahasa Pemrograman	Interface
Fegi Pranata (2017)	Simply Fresh	-	PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	GUI (<i>Graphical User Interface</i>)
Dedi Azelan (2017)	Diamond Laundry	-	Visual Basic.Net	GUI (<i>Graphical User Interface</i>)

Ahmad Nasirin (2020)	Ship Laundry	CodeIgniter	PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	GUI (<i>Graphical User Interface</i>)
Wawan Wijanarko (2021)	Dewo Laundry	Bootstrap	PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>), JavaScript	GUI (<i>Graphical User Interface</i>)
Yang Diusulkan	King Laundry Jogja	Laravel	PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>), JavaScript	GUI (<i>Graphical User Interface</i>)

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Pelayanan

Layanan berarti membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang diperlukan seseorang (Muhammad Syawal Ainul Yaqin, 2016).

Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

2.2.2 Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

Menurut Phillip Kotler, arti jasa adalah semua tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik..

2.2.3 Laundry

Laundry adalah sebuah departemen *housekeeping* yang bertugas dan bertanggungjawab untuk memproses semua aktivitas pencucian, baik untuk operasional hotel maupun tamu hotel (Muhammad Syawal Ainul Yaqin, 2016).

Laundry adalah kata benda yang mengacu pada tindakan mencuci pakaian dan tempat dimana mencuci dilakukan. *Laundry* juga diartikan sebagai kegiatan mencuci pakaian atau bahan tekstil lainnya dan juga sebagai sebuah tempat untuk mencuci pakaian dan bahan tekstil lainnya.

2.2.4 Web

Web browser atau biasa disebut *browser* (peramban) adalah perangkat lunak yang berguna untuk mengakses informasi web ataupun untuk melakukan transaksi *via web* (Abdul Kadir, 2014).

World Wide Web (WWW) atau lebih sering dikenal sebagai web adalah suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink (tautan), yang

memudahkan *user* (sebutan para pemakai komputer yang melakukan browsing atau penelusuran informasi melalui internet) (Ardhana, 2012).

2.2.5 WhatsApp Gateway

WhatsApp *Gateway* merupakan salah satu dari sekian banyak API (*Application Programming Interface*) yang mempunyai kemampuan mengirim pesan ke platform lain. WhatsApp Gateway bisa digunakan untuk mengirim dan menerima pesan WhatsApp dari satu web atau perangkat ke perangkat lainnya. Dengan adanya WhatsApp Gateway setiap perangkat dan aplikasi dapat terhubung dengan perangkat WhatsApp untuk saling bertukar data dan informasi.

2.2.6 PHP

PHP adalah singkatan dari “PHP: *Hypertext Preprocessor*”, yang merupakan sebuah bahasa pemrograman *server side scripting* yang bersifat *open source*. Tujuan utama penggunaan bahasa ini adalah untuk memungkinkan *developer* membuat halaman *website* dinamis dengan cepat.

2.2.7 Framework Laravel

Framework Laravel adalah sebuah kerangka kerja dari bahasa pemrograman PHP yang dibuat oleh Taylor Otwell pada juni 2011 dan dirilis dibawah lisensi MIT (*Massachusetts Institute of Technology*), dibangun dengan konsep MVC (*Model View Controller*). Laravel dirancang untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak dengan mengurangi biaya pengembangan awal, pemeliharaan dan untuk meningkatkan pengalaman bekerja dengan aplikasi dengan menyediakan sintaks yang ekspresif, jelas dan menghemat waktu.

2.2.8 Basis Data

Basis data atau *database* digunakan untuk menyimpan informasi atau data yang terintegrasi dengan baik di dalam komputer. Basis data merupakan salah satu bagian dalam rekayasa perangkat lunak yang terkomputerisasi dan bertujuan utama memelihara data yang sudah diolah atau media penyimpanan informasi agar dapat diakses dengan mudah dan cepat (Rosa dan Shalahuddin, 2015).

Salah satu contoh aplikasi basis data yang sifatnya relasional yang saat ini sangat populer adalah MySQL.