

BAB III

LANDASAN TEORI

1.1 Aplikasi

Aplikasi (application) adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Microsoft Word, Microsoft Excel (Dhanta (2009:32)). Aplikasi adalah penerapan, penggunaan atau penambahan. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan software yang berfungsi untuk melakukan berbagai bentuk pekerjaan atau tugas-tugas tertentu seperti penerapan, penggunaan dan penambahan data (Anisyah, 2000:30).

1.2 Informasi

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian adalah sesuatu yang terjadi pada saat tertentu. Di dalam dunia bisnis, kejadian-kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah berupa suatu obyek nyata seperti tempat, benda dan orang yang betul-betul ada dan terjadi (Jogiyanto HM, 1999:692).

1.3 *Service Level Agreement*

Service Level Agreement (SLG), yang merupakan kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan, adalah komponen kunci dari keseluruhan strategi *Service Level Management* (SLM) suatu organisasi TI. Suatu SLG yang bagus sekaligus dapat berfungsi sebagai

sarana komunikasi yang baik pula bagi Anda (perusahaan) dengan para pelanggan Anda dalam menangani harapan masing-masing pihak.

Dilihat dari definisinya, SLG lebih merupakan suatu kesepakatan, bukan suatu kontrak. Baik Anda bekerja pada bagian TI yang menjalankan pelayanan bagi pelanggan internal seperti untuk bagian personalia, maupun sebagai konsultan yang menawarkan jasa TI pada para pelanggan, SLG Anda haruslah merupakan keterangan yang jelas, baik bagi pihak yang menerima jasa maupun yang menyediakannya (www.telkom.co.id, 2013).

1.4 Jaringan Internet

Internet adalah sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi tertentu yang disebut *Internet Protocol* (IP) dan *Transmission Control Protocol* (TCP). Protokol adalah spesifikasi sederhana mengenai bagaimana komputer saling bertukar informasi (Allan, 2005 : 12).

1.5 Speedy

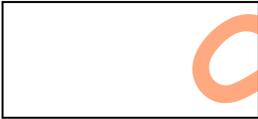
Speedy adalah merupakan layanan broadband akses internet dari Telkom Indonesia berkualitas tinggi bagi perumahan serta *Small Medium Enterprise* (SME). Speedy menggunakan teknologi *Asymmetric Digital Line Subscriber* (ADSL), *Multi Service Access Node* (MSAN), dan *Gigabit Passive Optical Network* (GPON), yang menghantarkan sinyal digital berkecepatan tinggi melalui jaringan telepon secara optimal bagi keperluan konsumsi konten internet, dengan kecepatan data dari 384 kbps hingga 100 Mbps. Tetapi tidak menutup

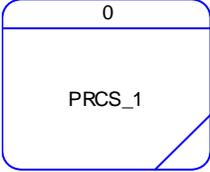
kemungkinan penggunaan teknologi baru lain yang lebih baik/terbaru (www.telkom.co.id, 2013).

1.6 Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram yang lebih dikenal dengan DFD adalah sebuah alat dokumentasi grafis yang menggunakan beberapa simbol, sebagaimana terdaftar pada tabel 3.1, untuk menggambarkan bagaimana data mengalir melalui proses-proses yang saling terhubung (Gene dan Serson, 1977).

Table 1.1 Simbol *Data Flow Diagram*

o	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
		<i>External Entity atau Boundary</i>	Simbol ini menunjukkan kesatuan dilingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lain yang berada di lingkungan luarnya yang akan memberikan pengaruh berupa input atau menerima output
		Aliran Data	Aliran data dapat digambarkan dengan tanda panah dan garis yang diberi nama dari aliran data tersebut

		<p>Proses</p>	<p>Dalam simbol tersebut dituliskan nama proses yang akan dikerjakan oleh sistem dari transformasi aliran data yang keluar. Suatu proses mempunyai satu atau lebih input data dan menghasilkan satu atau lebih output data.</p>
		<p>Data</p>	<p>Data store merupakan simpanan dari data yang dapat berupa file atau catatan manual, dan suatu agenda atau buku. Data store digunakan untuk menyimpan data sebelum dan sesudah proses lebih lanjut</p>

1.7 PHP

PHP adalah bahasa scripting yang menyatu dengan HTML dan dijalankan pada sisi server. Artinya semua sintak yang diberikan akan sepenuhnya dijalankan pada server sedangkan yang dikirimkan ke browser hanya hasilnya saja (Suryatiningsih, 2009 : 141).

1.8 Oracle

Oracle adalah *relational database management system* (RDBMS) untuk mengelola informasi secara terbuka, komprehensif dan terintegrasi. Oracle Server menyediakan solusi yang efisien dan efektif karena kemampuannya dalam hal sebagai berikut (Larry Ellison ,1977):

- Dapat bekerja di lingkungan *client/server* (pemrosesan tersebar)
- Menangani manajemen *space* dan basis data yang besar
- Mendukung akses data secara simultan
- Performansi pemrosesan transaksi yang tinggi
- Menjamin ketersediaan yang terkontrol
- Lingkungan yang terreplikasi

STIKOM SURABAYA