

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini akan diuraikan teori-teori yang mendukung mengenai pengembangan *website customer* PT Infimedia Nusantara berbasis HTML sebagai upaya peningkatan kualitas dari *website* tersebut. Teori-teori tersebut antara lain adalah mengenai internet, *website*, HTML, *software* Adobe Dreamweaver, desain *website* yang efektif, serta kegagalan sebuah *website*.

#### 2.1 Internet

Definisi internet menurut Mac Bride dalam bukunya *The Internet* (1995:1) yang diterjemahkan oleh Sugeng, internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer, melalui sambungan telepon umum maupun pribadi (pemerintah maupun swasta). Secara individu, jaringan komponennya dikelola oleh agen-agen pemerintah, universitas, organisasi komersial, maupun sukarelawan.

Sedangkan menurut John December dalam bukunya *The World Wide Web Unleashed* (1997:27), internet merupakan kumpulan jaringan komputer yang bekerja sama secara global mendistribusikan pertukaran informasi melalui protokol TCP/IP.

Dari beberapa definisi yang ada dapat dirumuskan bahwa internet merupakan jaringan komputer luas yang mendunia, artinya internet dapat menghubungkan pengguna komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia. Dengan adanya jaringan internet, setiap pengguna komputer dapat berbagi informasi, mulai dari informasi yang statis, dinamis hingga interaktif.

Sejarah internet diawali dengan dibentuknya jaringan komputer oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969 melalui proyek ARPA yang disebut dengan ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*). Proyek ini bertujuan untuk kebutuhan militer, yaitu membuat sistem terdistribusi untuk menghindari hancurnya pusat data saat perang nuklir. Pada awalnya ARPANET hanya menghubungkan antara dua jaringan saja, yaitu antara University of California, Los Angeles (UCLA) dan Stanford Research Institute (SRI). Setelah itu terdapat dua jaringan lagi yang bergabung, yakni University of Utah dan University of California, Santa Barbara sehingga totalnya terdapat empat jaringan yang tergabung.

Pada tahun 1972, ARPANET membagi proyeknya berdasarkan kebutuhan menjadi militer dan non militer. Internet merupakan hasil dari pembagian proyek ARPANET yang ditujukan untuk kebutuhan non militer. Kini internet sudah menghubungkan berjuta-juta jaringan di dunia. Seiring dengan berkembangnya internet, protokol yang menjadi standar komunikasi setiap komputer juga harus terus berkembang. Hal ini bertujuan agar setiap komputer di dunia dapat terhubung dalam jaringan internet. Protokol standar yang saat ini dipakai adalah protokol TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*).

Saat ini penggunaan komputer pribadi sudah menjamur dan membuat jaringan internet terus meluas. Internet menawarkan berbagai fasilitas seperti pengiriman surat elektronik (*email*), pengiriman file melalui FTP (*File Transfer Protocol*) dan *mailing list*. Hal ini membuat fungsi internet semakin meningkat.

Pada tahun 1988 fasilitas untuk berkomunikasi secara *real time* melalui tulisan mulai diperkenalkan. Fasilitas tersebut dikenal dengan istilah *chatting*. Selanjutnya ditemukan aplikasi yang biasa dikenal dengan istilah *browser* merupakan pangkal yang terpenting dalam sejarah internet. Dengan ditemukannya *browser* ini, seluruh komputer yang terhubung ke dalam jaringan internet dapat berbagi data dan informasi.

Manfaat dari adanya internet sangatlah besar. Perkembangan informasi melaju dengan sangat cepat dan praktis. Internet saat ini sudah menjadi media komunikasi yang efektif dan efisien. Layanan-layanan yang ditawarkan demi kemudahan manusia dalam berkomunikasi sangat beragam.

Namun terlepas dari berbagai dampak positif tersebut, tidak dapat dipungkiri bahwa internet juga membawa dampak negatif. Masuknya pengaruh-pengaruh negatif tersebut tetap harus diwaspadai. Disini dapat dilihat bahwa perkembangan internet yang awalnya bertujuan positif bisa saja menjadi hal yang negatif jika tidak dimanfaatkan serta digunakan dengan semestinya.

## 2.2 Website

Menurut Hendra W. Saputro (2007) dalam sebuah blog yang berjudul Bali Orange Communication mengatakan bahwa *website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Dari pernyataan tersebut *website* dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu *website* statis dan dinamis. *Website* yang bersifat statis adalah *website* yang berisi informasi tetap, jarang berubah, dan informasinya pun berasal dari pemilik *website* itu saja, tidak ada fitur dimana pengunjung *website* dapat berinteraksi secara langsung dengan pemilik *website*. Misalnya *website* yang berisi profil sebuah perusahaan, tujuan adanya *website* tersebut adalah untuk memperkenalkan perusahaan kepada khalayak. Berbeda dengan *website* dinamis. *Website* dinamis berisi informasi yang berubah-ubah dan informasinya bersifat dua arah, yakni dari pemilik *website* dan pengunjung *website*. Kebanyakan saat ini *website* bersifat dinamis, misalnya Facebook, Twitter, Blogger, dan *website-website* portal berita. Pada *website* dinamis ini terdapat halaman *administrator* dimana pemilik *website* dapat mengedit isi konten dari *website* tersebut.

Sedangkan dalam hal pembuatan *website* diperlukan unsur-unsur pendukung. Unsur-unsur tersebut berupa *domain name*, *web hosting*, bahasa pemrograman, desain *website*, FTP, dan publikasi *website*.

*Domain name* atau yang biasa disebut dengan URL (*Uniform Resource Locator*) adalah sebuah alamat unik di internet yang biasa digunakan untuk mengidentifikasi sebuah *website*, misalnya <http://www.google.com>. *Domain name* ini biasa diperjualbelikan dengan sistem sewa tahunan. Jika penyewa tidak membayar pada tahun berikutnya, maka akan secara otomatis *domain name*-nya tidak dapat diakses oleh pengguna *website*.

*Domain name* juga memiliki ekstensi atau akhiran yang disesuaikan dengan kegunaan serta lokasi keberadaan dari *website* tersebut. Contoh *domain name* berekstensi internasional adalah .com, .net, .org, .info, .biz, dan masih banyak lagi. Sedangkan *domain name* yang berekstensi lokasi di Indonesia adalah sebagai berikut.

- .co.id, dipergunakan oleh badan usaha yang berbadan hukum sah
- .ac.id, dipergunakan oleh lembaga pendidikan tingkat akademik dan universitas
- .go.id, dipergunakan khusus untuk lembaga pemerintahan Republik Indonesia
- .mil.id, dipergunakan khusus untuk lembaga militer Republik Indonesia
- .or.id, dipergunakan untuk segala macam organisasi yang tidak termasuk dalam kategori "ac.id", "co.id", "go.id", "mil.id" dan lainnya
- .sch.id, dipergunakan oleh lembaga pendidikan seperti SD, SMP, dan SMU
- .web.id, dipergunakan oleh badan usaha, organisasi, atau perseorangan yang melakukan kegiatannya di World Wide Web.

Sedangkan *web hosting* merupakan tempat dimana data-data yang berupa *file*, gambar, *video*, data email, dan juga *database* disimpan yang nantinya akan ditampilkan ke dalam sebuah *website*. *Web hosting* ini juga dapat diperoleh dengan cara menyewanya. Semakin besar ukuran dari *web hosting* yang disewa, maka semakin besar pula data yang dapat disimpan dan ditampilkan ke dalam *website*.

Bahasa pemrograman adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah pada *website* saat dijalankan. Jenis bahasa pemrograman akan menentukan sifat dari *website* tersebut (statis, dinamis, atau interaktif). Bahasa pemrograman yang biasa digunakan adalah HTML, ASP, PHP, JSP, Java Scripts, Java applets, XML, Ajax, dan sebagainya. Bahasa dasar yang digunakan pada website adalah HTML. Sedangkan PHP, ASP, JSP dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang berfungsi sebagai pengatur dinamis dan interaktifnya sebuah *website*.

### 2.3 HTML (*Hypertext Markup Language*)

Menurut Lia Kuswayatno (2004:47), HTML merupakan kumpulan kode-kode yang ditampilkan dalam format Tag untuk ditampilkan dalam halaman Web. Sedangkan menurut Diar Puji Oktavian (2009:13), HTML adalah suatu bahasa yang dikenali oleh *web browser* untuk menampilkan informasi dengan lebih menarik dibandingkan dengan tulisan teks biasa (*plain text*). *Web browser* adalah program komputer yang digunakan untuk membaca HTML, kemudian menerjemahkan dan menampilkan hasilnya secara visual ke layar komputer.

## 2.4 Software Adobe Dreamweaver

Menurut Wahana Komputer (2010:2), Adobe Dreamweaver merupakan salah satu program aplikasi yang digunakan untuk membangun sebuah *website*, baik secara grafis maupun dengan menuliskan kode sumber (*source code*) secara langsung. Adobe Dreamweaver memudahkan pengembang *website* untuk mengelola halaman-halaman *website* dan asset-asetnya, baik gambar (*image*), animasi *flash*, *video*, suara dan lain sebagainya. Selain itu, Adobe Dreamweaver juga menyediakan fasilitas untuk melakukan pemrograman *scripting*, baik ASP (*Active Server Page*), JSP (*Java Server Page*), PHP (*PHP: Hypertext Preprocessor*), JavaScript (js), Cold Fusion, CSS (*Cascading Style Sheet*), XML (*Extensible Markup Language*) dan lainnya.

## 2.5 Desain *Website* yang Efektif

Konten dari sebuah *website* memang sangat perlu diperhatikan dalam pembuatan *website*. Tetapi desain *website* juga tidak kalah penting. Menarik atau tidaknya desain pada sebuah *website* dapat menentukan pengunjung ingin membaca konten *website* atau tidak.

Seperti dikatakan oleh Wawan (2010) dalam sebuah blog berjudul satudigit.com, hal pertama yang ditangkap pengunjung ketika tiba pada sebuah *website* adalah desain *website* tersebut (*layout*, *image*, dan elemen desain lainnya), pengunjung tidak membaca konten terlebih dahulu, melainkan tanpa sadar memilih secara visual dan kemudian baru memutuskan akan melanjutkan mendalami konten atau meninggalkan *website*.

Pengunjung yang baru pertama kali mengunjungi sebuah *website* akan mendapatkan kesan pertama yang akan menjadi penentu apakah *website* tersebut layak untuk dikunjungi lagi atau tidak. Oleh karena itu, membuat kesan pertama yang baik kepada pengunjung sangatlah penting. Kesan pertama yang baik tersebut dapat dibangun melalui desain *website* yang menarik.

Dalam membuat sebuah *website*, *designer* harus dapat membangun citra dari *website* tersebut. Pencitraan dari *website* tersebut juga harus mewakili visi dan misi, serta gambaran keseluruhan dari perusahaan yang memiliki *website* tersebut.

Wawan (2010) juga menjelaskan dalam blognya bahwa ada beberapa unsur yang harus diperhatikan dalam membuat desain sebuah *website*. Unsur-unsur tersebut berupa pemilihan dalam menggunakan warna pada *website*, pengaturan teks yang memudahkan pengunjung dalam membacanya, keharmonisan desain visualnya, serta pengaturan *layout* yang *simple*.

## 2.6 Kegagalan Sebuah *Website*

Berhasil atau tidaknya sebuah *website* dapat dilihat setelah *website* tersebut di *publish*. Pemilik *website* dapat melihat *traffic* pengunjung yang mengunjungi websitenya dalam kurun waktu tertentu. Jika dari waktu ke waktu jumlah pada *traffic* pengunjung kian menurun, dapat dipastikan bahwa *website* tersebut gagal. Faktor-faktor kegagalan sebuah *website* dapat berupa sebagai berikut.

- *Website* membutuhkan waktu *load* yang lama.

Saat pengunjung membuka sebuah *website*, pengunjung mengharapkan *website* tersebut dapat *load* dengan cepat. Dengan *loading* yang lambat, pengunjung akan tidak sabar dan bisa saja meninggalkan *website* tersebut. *Website* dikatakan gagal jika membutuhkan waktu yang lama untuk menampilkan tampilan awalnya. Permasalahan lambatnya *loading* tampilan *website* ini biasanya terletak pada desain dari *website* tersebut, misalnya pada *website* tersebut menggunakan gambar dengan resolusi tinggi, atau bisa saja terlalu banyak efek-efek animasi pada halaman *website* tersebut sehingga memperlambat waktu *loadnya*.

- Konten sulit dibaca.

Pemilihan warna yang akan digunakan dalam sebuah *website* merupakan hal yang sangat penting. Warna *background* serta *texture* pada *background* *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kesulitan membaca teks atau konten yang ditampilkan dalam *website*. Oleh sebab itu perlu diperhatikan masalah pemilihan warna ini, agar pengunjung menjadi nyaman membaca dan menjelajahi *website* tersebut.

- *Website* yang ‘berantakan’.

*Website* yang dipenuhi dengan iklan biasanya cukup mengganggu buat pengunjung. Karena selain dapat memperlambat *loadnya website* tersebut, tampilan iklan yang terlalu banyak juga akan membuat pengunjung bingung dalam menjelajahi *website* tersebut.

Sebaiknya pada *website* disediakan juga fitur *search*, agar memudahkan pengunjung. Setiap konten dalam *website* yang berupa artikel-artikel dapat diberikan label berupa *keyword-keyword*, hal tersebut juga berfungsi untuk mempermudah pengunjung dalam menemukan informasi yang sesuai.

- Kurangnya pelayanan oleh *admin website*.

*Admin* atau pengelola *website* setidaknya memberikan pelayanan ekstra cepat terhadap *feedback* dari pengunjung. *Feedback* tersebut dapat berupa komentar pada *website* atau pun *email* dari pengunjung. Pengelola *website* yang baik akan merespon setiap komentar atau *email* dari pengunjung. Hal tersebut akan membuat pengunjung merasa akrab dan memberikan kesan ‘*welcome*’. Sehingga pengunjung berkemungkinan besar untuk mengunjungi *website* tersebut itu lagi, bahkan tanpa sadar dapat mempromosikan *website* tersebut kepada kerabatnya dikarenakan pelayanan yang baik dari pihak pengelola *website*.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, kegagalan sebuah *website* dapat terjadi jika pihak pengelola *website* hanya memikirkan dari sisi berbisnis saja, dengan kata lain tanpa memperhatikan kenyamanan pengunjung pada saat berkunjung ke *website* tersebut. Padahal faktor kenyamanan pengunjung pada saat menjelajahi sebuah *website* merupakan kuncinya, karena hal itu yang akan dijadikan pertimbangan layak atau tidaknya *website* tersebut dikunjungi lagi.