

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Perkembangan teknologi saat ini mempermudah manusia untuk mendapatkan informasi. Manusia cenderung lebih senang dengan hal-hal yang mudah dan cepat yang ditawarkan oleh teknologi. Oleh karena itu, teknologi pemesanan dengan internet sangat dibutuhkan. Proses pengumpulan dan pengolahan data pemesanan secara manual, pastinya memakan waktu. Selain itu juga banyak kendala yang dihadapi salah satunya adalah kesulitan mendapat informasi mengenai tersedianya tempat atau tiket yang mau dipesan. Untuk itulah maka dikembangkanlah perangkat lunak yang bertujuan untuk mempermudah pemesanan bagi pelanggan yang dapat diakses dari sebuah *web browser*.

Aplikasi web sekarang sudah banyak digunakan dan diimplementasikan oleh berbagai perusahaan. Bahkan aplikasi web sekarang juga banyak dipakai untuk menggantikan aplikasi desktop. Hal ini dikarenakan aplikasi web dapat diakses di mana dan kapan saja.

Pada tugas akhir ini, penulis ingin membuat sebuah sistem informasi mengenai pemesanan ruang studio di studio musik. Kebanyakan penyedia ruang studio di studio musik saat ini masih menggunakan cara manual dalam operasi kerjanya. Pemesanan manual yang dilakukan oleh pelanggan adalah menelepon atau datang langsung ke studio musik. Biasanya pelanggan studio musik adalah sekumpulan orang yang terbentuk dalam satu grup musik/band. Untuk melakukan pemesanan, mereka biasanya sudah menyepakati

waktu yang luang yang bisa digunakan untuk latihan. Namun, hal ini selalu terbentur dengan kendala jam atau hari yang sudah disepakati ternyata sudah penuh (*full-booked*). Hal ini terjadi karena kurangnya informasi yang didapat oleh pelanggan.

Website kini telah menjadi sebuah wadah yang *informatif*, bisa dipastikan hampir setiap orang pernah membuka sebuah website. Baik itu untuk mencari informasi maupun berita. Manfaat *website* saat ini sudah mencapai cakupan yang sangat luas bahkan sudah menjadi tren bisnis ataupun peluang usaha dengan media *internet*. Misalnya saja tren transaksi dagang melalui *internet* atasendiriu yang biasa disebut *e-commerce* saat ini berkembang sangat pesat. Tidak hanya perusahaan, toko, bahkan *instansi* pendidikan pun memanfaatkan website untuk memasarkan produk mereka. (Aditomo, Ertanto, 2011)

Setiawan, Elisabeth (2007) memaparkan mengenai kekurangan *reservasi* secara manual dalam sebuah studi kasus. Sebenarnya banyak kendala yang dihadapi bila *reservasi* masih dilakukan secara manual. Pertama, tenaga kerja *front desk* harus lebih banyak dan terus menerus berada di tempat untuk menangani pelayanan pemesanan. Jika staf *front desk* tersebut tidak berada di tempat atau sudah di luar jam kerja dan ada pelanggan yang ingin melakukan pemesanan via telpon, maka pemesanan terpaksa harus tertunda. Untuk jangka panjang, hal tersebut tersebut tidak memberikan hal yang positif bagi pelanggan dan tidak menguntungkan bagi perusahaan. Kedua, walaupun pelanggan berhasil menelpon, ketersediaan apa yang sudah

dipesan belum tentu ada. Informasi ketersediaan apa yang sudah dipesan tidak tersalur dengan cepat ke pelanggan. Ketiga, ketika pelanggan telpon untuk melakukan pemesanan, staf *front desk* juga perlu memeriksa buku secara manual dan hal tersebut membutuhkan waktu yang tidak sebentar jika yang dipesan cukup banyak dengan tanggal dan waktu pemesanan yang berbeda-beda. Kesalahan (*human error*) juga dapat terjadi dalam pemeriksaan dan pencatatan tersebut, apalagi jika ada pembatalan pemesanan, sehingga ketika pelanggan yang sudah melakukan pemesanan datang, ruang, kamar, atau tiket tidak tersedia dan sebaliknya. Keempat, pihak manajemen perusahaan juga sulit untuk menghitung pendapatan, melihat daftar pelanggan/daftar pemakaian ruang, dll. Semuanya harus dilakukan dan dikelola secara manual. Untuk jangka panjang, hal tersebut akan mempengaruhi perkembangan perusahaan ke depannya.

Jonna Järveläinen (2003) mengatakan bahwa Industri pariwisata telah mencapai keunggulan kompetitif atas sektor lainnya, karena telah mampu mentransfer lebih banyak pelanggan secara online. Online booking ditemukan harus cepat, mudah, dan khususnya cocok untuk pemesanan sederhana tanpa pengaturan khusus. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemesanan secara online dapat memperbanyak pelanggan dan membantu perkembangan yang baik untuk persahaan kedepannya.

Selain Indutri pariwisata, pemesanan tiket kereta api secara manualpun juga dirasa kurang efisien. Sedangkan untuk pemesanan tiket sendiri, user memiliki

beberapa alternatif yaitu melakukan pemesanan tiket pemesanan secara langsung, pemesanan melalui telepon atau pemesanan melalui agen-agen. Namun sistem tersebut juga kurang efisien karena *topologi* daerah Indonesia yang luas sedangkan letak stasiun yang jauh dari tempat tinggal membuat waktu yang dibutuhkan serta biaya yang tidak sedikit. (Rifai, F.Indra, 2010)

Selain membutuhkan waktu dan biaya yang tidak sedikit, pemesanan secara manual juga mengharuskan mereka mengantri. Banyak pelanggan yang harus antri cukup lama untuk mendapatkan tiket, bahkan terkadang sudah mengantri pun belum tentu berhasil mendapatkan tiket. Hal ini tentu saja membawa dampak kerugian karena waktu yang digunakan untuk mengantri dapat menjadi lebih efektif dengan melakukan hal-hal lain yang lebih bermanfaat. (Elidjen, Firlyanti, Judodihardjo, Indrajadja, 2005)

Dari beberapa jurnal diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam melakukan pemesanan secara manual, pelanggan memiliki banyak kendala baik waktu maupun tenaga. Sehingga dengan adanya sebuah teknologi internet seperti website, akan mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan secara *online*, karena pemesanan secara *online* bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini merupakan referensi terbaik yang diketahui oleh penulis dan juga dijadikan landasan dalam pembuatan tugas akhir ini.