

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Pemesanan**

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli. Untuk mewujudkan kepuasan konsumen maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud pemesanan adalah “proses, perbuatan, cara memesan (tempat, barang, dsb) kepada orang lain”

Menurut Edwin dan Chris (1999:1) Pemesanan dalam arti umum adalah perjanjian pemesanan tempat antara 2 (dua) pihak atau lebih, perjanjian pemesanan tempat tersebut dapat berupa perjanjian atas pemesanan suatu ruangan, kamar, tempat duduk dan lainnya, pada waktu tertentu dan disertai dengan produk jasanya. Produk jasa yang dimaksud adalah jasa yang ditawarkan pada perjanjian pemesanan tempat tersebut, seperti pada perusahaan penerbangan atau perusahaan pelayaran adalah perpindahan manusia atau benda dari satu titik (kota) ketitik (kota) lainnya.

Bauran pemasaran menurut Philip Kotler (2002:18), adalah sekumpulan alat pemasaran yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran.

Penjelasan arti dari 4P sebagai berikut :

1. *Product* (produk).

Adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diperoleh dan digunakan atau dikonsumsi untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan meliputi barang fisik, jasa, orang, tempat, organisasi, gagasan dan ide.

2. *Price* (harga).

Yaitu jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa untuk memperoleh satu buah produk dan hendaknya harga akan dapat terjangkau oleh konsumen.

3. *Place* (saluran distribusi/tempat).

Termasuk aktivitas perusahaan untuk menyalurkan produk atau jasa tersedia bagi konsumen. Kemudahan akses terhadap jasa bagi para pelanggan. Tempat dimana produk Serta merupakan keputusan distribusi menyangkut kemudahan akses terhadap jasa bagi para pelanggan. Tempat dimana produk tersedia dalam sejumlah saluran distribusi dan outlet yang memungkinkan konsumen dapat dengan mudah memperoleh suatu produk.

4. *Promotion* (promosi).

Berarti aktivitas yang meliputi berbagai metode, yaitu iklan, promosi penjualan, mengkomunikasikan produk dan membujuk pelanggan, Menggambarkan berbagai macam cara yang ditempuh perusahaan dalam rangka menjual produk ke konsumen. Penjualan tatap muka dan hubungan masyarakat, mengkomunikasikan

produk dan membujuk pelanggan, Menggambarkan berbagai macam cara yang ditempuh perusahaan dalam rangka menjual produk ke konsumen.

### 1. *Product : Costumer need and want*

Produk yang dihasilkan harus melihat kebutuhan dan keinginan para penggunanya. Penilaian pengguna merupakan pandangan yang menguntungkan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dan juga merupakan salah satu kunci dalam strategi pemasaran.

### 2. *Price : Cost to costumer*

Harga selalu berhubungan dengan biaya pelanggan yang akan ditentukan. Oleh karena itu, lembaga yang memproduksi informasi harus mempertimbangkan keseimbangan antara informasi yang diberikan dengan biaya pelanggan. Menentukan harga informasi selalu berdasarkan atas analisis kemampuan dan kelemahan pengguna dalam segi ekonomi dan sosial budaya terutama minat baca masyarakat untuk membuat berimbangan (tidak merugikan) dengan perpustakaan sebagai lembaga pemberi jasa.

### 3. *Place : Convenience*

Tempat berhubungan dengan kemudahan keberadaan tempat pemasaran, seperti :

- a. Lokasi gedung yang strategis dengan penempatan perabot yang tidak mengganggu kelancaran (*layout*) tugas petugas (karyawan dan pustakawan) serta aktivitas pengguna yang datang.

b. Penempatan bahan pustaka di rak-rak filling dapat dijangkau serta penyajian dan sumber-sumber informasi melalui jaringan kerja perpustakaan untuk menjangkau masyarakat yang tidak dapat datang ke perpustakaan. Hal-hal yang dapat memberikan kemudahan kepada pengguna merupakan penawaran dalam kegiatan pemasaran perpustakaan.

#### 4. *Promotion : Communication*

Promosi harus dikomunikasikan kepada pengguna bahwa salah satu cara berhubungan dengan pembeli dalam suatu pemasaran ialah pustakawan yang professional harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tulisan untuk mengkomunikasikan informasi yang dimilikinya. Secara lisan, yaitu berintegrasi langsung dengan pengguna lewat penawaran informasi yang sama tetapi dari sumber yang berbeda dengan yang dicari pengguna juga dengan menyampaikan melalui forum-forum resmi seperti seminar, diskusi dan lokakarya. Secara tulisan, yaitu lewat brosur, leaflet, karya tulis oleh pustakawan dan lain-lain.

Pemasaran modern tidak hanya memikirkan cara mengembangkan produk yang baik dengan pemberian harga yang menarik dan menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dengan segala kemudahannya, tetapi juga harus memikirkan cara mempromosikannya. Perpustakaan tidak cukup hanya membangun jasa informasi kemudian mengharapkan masyarakat datang mengunjungi perpustakaan tanpa adanya pemberitahuan. Hal tersebut merupakan hal yang mustahil. Oleh karena itu promosi tidak akan lepas dengan komunikasi.

### 3.2 Sistem Informasi Pemesanan dan Pembayaran

Suatu system pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Mulyadi (2001:2) Ada juga yang menuliskan bahwa sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. McLeod (2001:11) Bisa diartikan bahwa sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan informasi adalah data sederhana yang memiliki arti tertentu di dalam keadaan tertentu. Informasi bisa juga berarti data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti. McLeod (2001:15).

Informasi juga merupakan data yang sudah dibentuk menjadi bentuk yang berarti dan berguna bagi manusia. Jadi yang dimaksud dengan informasi adalah data sederhana yang telah dibentuk sehingga mempunyai arti dan berguna di dalam keadaan tertentu. Dengan demikian system informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi.

Pendapat lain tentang sistem informasi adalah suatu kerangka kerja dari seluruh kegiatan transaksi penjualan yang dikoordinasikan untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk manajemen. Komponen utama sistem informasi terdiri dari enam blok atau disebut dengan *information system building block*: masukan, model, keluaran, teknologi, basis data, dan pengendalian. Mulyadi (2001:11) Penjualan merupakan sumber pendapatan pokok bagi perusahaan dimana hasil

pendapatan yang diperoleh dalam membiayai kelangsungan hidup produksinya. Kegiatan penjualan dapat berupa penjualan produk kepada konsumen yang disertai dengan penyerahan imbalan dari pihak penerima barang atau jasa sebagai timbal balik atas penyerahan tersebut. Sadeli dan Ukas (2000:8) mendefinisikan bahwa penjualan adalah suatu proses yang dapat memenuhi kebutuhan dan untuk memenuhi kebutuhan itu harus mengeluarkan uang dengan tidak menimbulkan ketidakpuasan, sehingga kita perlu menyesuaikan hasil dari pelayanan dengan kebutuhan itu dengan tidak merugikan dan keuntungan akan kita raih setelah setiap masalah terjawab dan setiap keberatan telah teratasi yang mengakibatkan terjadinya pesanan.

### **3.3 Konsep Dasar Sistem Informasi**

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. (Jogiyanto, 2001:1). Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lanjut. (Jogiyanto, 2001:8).

Robert A. Leitch dan K.Roscoe Davis mendefinisikan bahwa konsep dasar sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat managerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan, sehingga dengan adanya sistem informasi dapat

memberikan informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkat manajemen (McLeod, 2001).

### 3.4 Analisis dan Perancangan Sistem

Analisis Sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya Jogiyanto, (1995:129). Berdasarkan penjelasan diatas, analisa sistem adalah sebuah tahap yang paling penting dalam suatu pemrograman dimana tahap ini untuk mengevaluasi permasalahan yang ada dan kendala-kendala yang dihadapi. Tahap analisis sistem dilakukan setelah tahap perencanaan sistem dan sebelum tahap desain sistem atau perancangan sistem.

Di dalam tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem, yaitu :

1. *Identify*, merupakan langkah awal yang dilakukan dalam analisis sistem. Mendefinisikan masalah yang menyebabkan sasaran dari sistem tidak tercapai yang kemudian untuk dipecahkan.
2. *Understand*, memahami kerja dari sistem yang ada dengan cara mempelajari secara terinci bagaimana sistem yang ada beroperasi sebelum mencoba untuk menganalisis permasalahan, kelemahan, dan kebutuhan dari pemakai sistem untuk dapat memberikan rekomendasi pemecahannya.

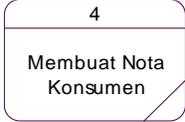
3. *Analyze*, langkah ini dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.
4. *Report*, laporan ini dibuat sebagai dasar untuk pemecahan masalah dan pencarian solusi dari permasalahan yang ada.

Perancangan adalah proses merancang atau menyusun atau mengembangkan sistem informasi yang lama menjadi sistem informasi yang baru. Dalam tahap ini dipastikan bahwa semua persyaratan untuk menghasilkan sistem informasi dapat dipenuhi. Seluruh sistem yang dirancang harus sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk mendapatkan informasi.

### **3.5 Data Flow Diagram (DFD)**

Menurut Dhanta (2009:138), *Data Flow Diagram* (DFD) yaitu salah satu alat dalam perancangan sistem yang menggunakan simbol-simbol untuk menggambarkan aliran data melalui serangkaian proses yang saling berhubungan. DFD merupakan alat yang cukup populer sekarang ini, karena dapat menggambarkan arus data didalam sistem dengan terstruktur dan jelas. Lebih lanjut DFD juga merupakan dokumentasi yang baik.

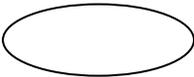
**Gambar 3.1** Simbol *Data Flow Diagram* (DFD)

No	Simbol	Keterangan
1		Entitas Objek aktif yang mengendalikan aliran data dengan memproduksi serta mengonsumsi data.
2		Proses Sesuatu yang melakukan transformasi terhadap data
3		Aliran Data Aliran data menghubungkan keluaran dari suatu objek atau proses yang terjadi pada suatu masukan
4		<i>Data Store</i> Objek pasif dalam DFD yang menyimpan data untuk penggunaan lebih lanjut.

### 3.6 *Entity Relationship Diagram* (ERD)

Menurut Dhanta (2009:189), Entity Relationship Diagram (ERD) yaitu model konseptual yang menjabarkan hubungan antar penyimpanan data dan hubungan data. Pada Entity Relationship Diagram (ERD) terdapat simbol-simbol dengan himpunan relasi yang masing-masing memiliki atribut untuk menjelaskan suatu relasi secara keseluruhan atau melakukan aktivitas permodelan data.

**Gambar 3.2** Simbol *Entity Relationship Diagram* (ERD)

No	Simbol	Keterangan
1		Entitas adalah sebuah kesatuan objek lain, setiap entitas dibatasi oleh atribut.
2		Atribut merupakan sifat atau karakteristik dari suatu entitas yang menyediakan penjelasan secara rinci
3		Relasi, belah ketupat menyatakan himpunan relasi
4		<i>Garis/Link</i> , sebagai penghubungan antara himpunan relasi dan himpunan entitas dengan atributnya.

### 3.7 Database

Menurut Chendramata (2009:106), Database adalah sebuah perangkat lunak yang dirancang dan diperuntukkan sebagai media untuk menyimpan data-data transaksi yang dihasilkan pada sebuah proses bisnis. Database minimal terdiri dari satu file yang cukup untuk dimanipulasi oleh komputer sedemikian rupa. Sedangkan menurut Nugroho (2005:75), Database adalah sebuah bentuk media yang digunakan untuk menyimpan sebuah data. Database dapat diilustrasikan sebagai rumah atau gudang yang akan dijadikan tempat menyimpan berbagai macam barang. Dalam

database, barang tersebut adalah data. Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa database merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menyimpan data.

### 3.8 Basis Data

Menurut Marlinda (2004:1), sistem basis data adalah suatu sistem menyusun dan mengelola *record-record* menggunakan komputer untuk menyimpan atau merekam serta memelihara dan operasional lengkap sebuah organisasi atau perusahaan sehingga mampu menyediakan informasi optimal yang diperlukan pemakai untuk proses mengambil keputusan.

Pada sebuah sistem basis data terdapat komponen-komponen utama yaitu Perangkat Keras (*Hardware*), Sistem Operasi (*Operating Sistem*), Basis Data (*Database*), Sistem (Aplikasi atau Perangkat Lunak) lain (bersifat opsional).

Keuntungan sistem basis data adalah :

1. Mengurangi kerangkapan data, yaitu data yang sama disimpan dalam berkas data yang berbeda-beda sehingga *update* dilakukan berulang-ulang.
2. Mencegah ketidakkonsistenan.
3. Keamanan data dapat terjaga, yaitu data dapat dilindungi dari pemakai yang tidak berwenang.
4. Integritas dapat dipertahankan.
5. Data dapat dipergunakan bersama-sama.
6. Menyediakan *recovery*.
7. Memudahkan penerapan standarisasi.
8. Data bersifat mandiri (*data independence*).

9. Keterpaduan data terjaga, memelihara keterpaduan data berarti data harus akurat. Hal ini sangat erat hubungannya dengan pengontrolan kerangkapan data dan pemeliharaan keselarasan data.

Kerugian sistem basis data adalah :

1. Diperlukan tempat penyimpanan yang besar.
2. Diperlukan tenaga yang terampil dalam mengelola data.
3. Perangkat lunaknya mahal.
4. Kerusakan sistem basis data mempengaruhi departemen yang terkait.

### **3.9 SQL (*Structure Query Language*)**

Menurut Nugroho (2004:1) SQL merupakan singkatan dari Structured Query Language. Dalam dunia database istilah query dapat diartikan “permintaan data”. SQL juga merupakan bahasa tingkat empat yang berfungsi menampilkan hasil atau melakukan sesuatu pada data yang kita inginkan. Saat ini SQL merupakan bahasa query standart di berbagai software database. Berbagai software database dapat diakses menggunakan bahasa SQL. Anda dapat menggunakan SQL di software database apapun. Cakupan SQL sebenarnya cukup luas. Dalam pembahasan ini, kita hanya membahas perintah – perintah SQL yang penting dan sering digunakan. Jika Anda ingin lebih memperdalam menguasai bahasa SQL, anda dapat membacanya di dokumentasi SQL di internet.

SQL merupakan bahasa standar yang digunakan untuk manipulasi dan memperoleh data dari sebuah basis data relasional.

SQL dapat digunakan untuk hal sebagai berikut:

- a. Mengubah struktur basis data
- b. Mengubah pengaturan keamanan sistem
- c. Memberikan hak akses kepada user untuk mengakses basis data atau tabel
- d. Pembaharuan isi basis data
- e. Mendapatkan informasi dari basis data

Perintah SQL dikelompokkan menjadi dua macam:

#### 1. *Data Definition Language (DDL)*

Adalah perintah SQL yang digunakan untuk menjelaskan objek dari basis data, dengan kata lain DDL digunakan untuk membuat kerangka basis data. Perintah yang digunakan pada DDL:

- a. *CREATE* : Digunakan untuk membuat objek database
- b. *ALTER* : Digunakan untuk memodifikasi objek database
- c. *DROP* : Digunakan untuk menghapus objek database

#### 2. *Data Manipulation Language (DML)*

Adalah perintah yang digunakan untuk mengoperasikan atau memanipulasi isi basis data. Perintah yang digunakan pada DML:

- a. *SELECT* : Digunakan untuk mengambil data dari basis data
- b. *INSERT* : Digunakan untuk menambahkan data ke dalam basis data
- c. *DELETE* : Digunakan untuk menghapus data pada database
- d. *UPDATE* : Digunakan untuk memodifikasi data pada basis data