

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Toko

Menurut Perdhanawati (2017). Toko merupakan tempat menjual pakaian dengan kualitas tinggi, biasanya dilengkapi aksesoris dan pelengkap pakaian. Berdasarkan pengertian diatas toko adalah toko kecil yang menjual produk sampingan dari *couture* yang berupa pakaian, dan perhiasan yang elit dan unik.

2.2. Pengertian CRM

Menurut (Rosmayani 2017) *Customer Relationship Management* adalah suatu alat yang dapat membantu organisasi mencapai sasarannya tetapi tetap menerapkan konsep dan teknologi *Customer Relationship Management* terhadap suatu operasi bisnis, bergantung kepada jenis-jenis bisnis dan seberapa jauh ingin menerapkan CRM dan manajemen harus meneliti masalah yang mungkin ditemukan dalam proses, sebelum, dan sesudah melaksanakan penerapan CRM (*Customer Relationship Management*).

Penerapan CRM atau program *Customer Relationship Management* (CRM), diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan penjual dan pembeli tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan Mitra Perusahaan menjadi lebih memahami apa yang diinginkan dan di butuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan enggan untuk berpaling kepada pesaing. Implementasi *Customer Relationship Management* dalam strategi bisnis online (*online shop*) yaitu untuk memaksimalkan fungsi penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi yang memberikan perusahaan . , suatu pandangan pelangganya secara luas, terintegrasi sehingga semua proses dan interaksi perusahaan atau organisasi dengan konsumen dapat dipermudah ataupun dalam mempertahankan dan memperluas hubungan yang menguntungkan secara bersama. (Kholil, 2019).

2.3. Pengertian Web Mobile

Web Mobile adalah web atau halaman website internet yang dapat digunakan atau di akses pada perangkat mobile seperti laptop, smartpone, dan tablet *phone*. (Utomo 2018).

Web mobile adalah lanjutan dari aplikasi tradisional menggunakan *smartphone*, tablet, atau *computer*. Desainnya akan beradaptasi dengan perangkat yang digunakan tersebut, dengan desain yang lebih fleksibel ini memaksimalkan kemampuan web browser yang digunakan di perangkat mobile. (*Indonesian Journal On Networking and Security* 2017).

2.4. Pengertian *E-Customer Relationship Management* (E-CRM)

E-Customer Relationship Management (E-CRM) adalah suatu aplikasi internet atau suatu teknologi yang berkaitan dengan pelanggan dalam suatu perusahaan yang bertujuan meningkatkan akses yang lebih cepat, dan kualitas dari suatu bisnis yang melibatkan beberapa bidang, yaitu bidang pemasaran (*Marketing*), penjualan (*selling*), bidang pemesanan (*order*), dan pelayanan konsumen (*customer service*). Dalam *e-commerce* terdapat sebuah entitas bisnis yang berfungsi untuk melayani konsumen, entitas tersebut jamak disebut CRM. *Customer Relationship Management* adalah fungsi terintegrasi dari strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari kepuasan *customer*. Menurut (Caffey 2017).

2.5. Sistem

Keneth Laudon & Jane Laudon (2015) mengungkapkan bahwa sistem adalah serangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Romney dan Steinbart (2015) Sistem adalah : "Serangkaian data atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan.". Menurut Romney dan Steinbart (2015:3): Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Menurut Mulyadi (2016:5), Sistem adalah "suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan". Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen yang saling berkaitan satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan dalam melaksanakan suatu kegiatan pokok perusahaan.

2.6. Informasi

Laudon, Kenneth C yang diterjemahkan Lukki Sugiato (2015) mengungkapkan bahwa "Informasi dapat diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti dan fungsi bagi manusia."

2.7. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisi untuk mengumpulkan, memasukan, mengolah serta menyimpan data, mengendalikan dan melaporkan informasi yang sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Krismaji.2015).

2.8. Basis Data (Database)

Database adalah suatu kumpulan data terhubung (*interrelated data*) yang disimpan secara bersama - sama pada suatu media, tanpa mengatap satu sama lain atau tidak perlu kerangkapan data (*controlled redundancy*). (Sutabri. 2016).

2.9. Aplikasi yang digunakan

2.9.1 Dreamweaver

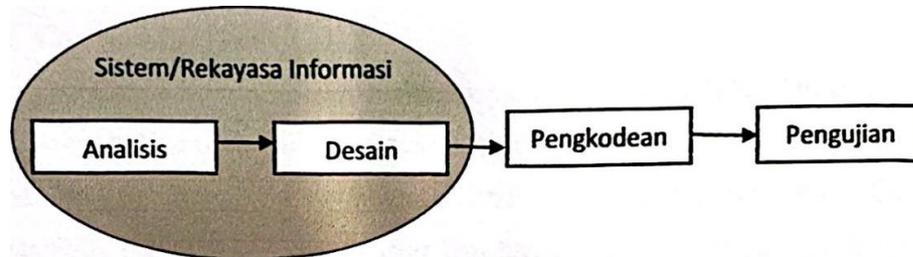
Menurut MADCOMS (2015) Adobe Dreamweaver adalah editor WYSIWYG dan editor kode untuk windows dan macintosh. anda dapat menggunakannya untuk menulis kode HTML, PHP, Javascript, dan banyak lagi.

2.9.2 MySQL

Menurut Sutanto dalam (Purba, 2015), My Structured Query Language (MySQL) adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data yang multithread, multi-user, dcngan sekitar 6 juta instalasi diseluruh dunia. MySQL AB membuat MySQL teredia sebagai perangkat lunak gratis dibawah lisensi GNU GPL (General Public License). Sedangkan menurut Kadir dalam (Taufik, 2017) "MySQL (baca: mai-se-kyu-el) merupakan software yang tergolong database sewer dan bersifat Open Source".

2.10. Metodologi Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan pada pengembangan perangkat lunak ini menggunakan waterfall Rosa dan Shalahuddin (2015) yang terbagi dalam beberapa bagian, yaitu :



Gambar 2.1. Ilustrasi Model Waterfall

1. Analisis kebutuhan perangkat lunak
Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk memspezifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.
2. Desain
Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk stuktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.
3. Pembuatan kode program
Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (error) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan keinginan.

2.11. Alat Bantu Perancangan Sistem

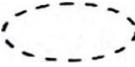
Alat Bantu perancangan sistem yang dapat digunakan adalah :

2.11.1 Use Case Diagram

Use Case Diagram adalah model persyaratan sistem pada level tinggi. Use Case Diagram digunakan untuk memvisualisasikan Use Case, sektor yang terkait beserta dengan interaksinya. Model visual dari penggunaan Use Case memfasilitasi pemahaman proses bisnis dan bantuan dalam komunikasi dengan pemangku kepentingan. Spesifikasi dan dokumentasi Use Case yang ditunjukkan dalam bentuk diagram dapat membentuk inti dari pemodelan persyaratan (Unhelkar, 2018).

Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram

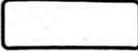
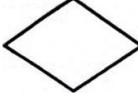
NO	AN(BAR	NAMA	ICTERANGAN
1		Actor	Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar sistem informasi itu sendiri.
2		Dependency	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (independent) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri (independent).
3		Generalizati on	Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum- khusus) antar dua buah use case dimana ftngsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari yang lainnya.

4	<<include>>	Include	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan memerlukan use case ini untuk menjalankan fungsinya.
5	<<extend>> >	Extend	Relasi use case tambahan ke sebuah use case, dimana use case yang ditambahkan dapat berdiri sendiri.
		Association	Komunikasi antar aktor dan use case yang berpartisipasi pada use case atau use case memiliki interaksi dengan aktor.
7		System	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
			Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor
		Collaboration	Interaksi aturan-aturan dan elemen lain yang bekerjasama untuk menyediakan perilaku yang lebih besar dari jumlah dan elemen-elemennya (sinergi).
10		Note	Elemen fisik yang eksis saat aplikasi dijalankan dan mencerminkan suatu sumber daya komputasi

2.11.2 Activity Diagram

Activity Diagram menggambarkan aliran kerja atau proses, dalam suatu sistem. Karena itu, mereka tergambar seperti flowchart. Activity Diagram mendokumentasikan perilaku internal yang ada dalam Use Case, antara Use Case, atau bisnis secara keseluruhan (Unhelkar, 2018).

Tabel 2.2 Simbol Activity Diagram

NO	AMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Start	Status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal.
2		Aktivitas	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivi biasanya diawali dengan kata kerja.
3		Decision	Asosiasi percabangan dimanajika ada pilihan aktivitas lebih dari satu.
4		Join	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu.
5		End	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagam aktivitas memiliki sebuah status
			Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi.

2.11.3 Class Diagram

Class Diagram adalah salah satu diagram yang paling populer bagi software engineering. Class Diagram mewaHli entitas kunci dalam bisnis serta domain telmis. Class Diagram sifatnya sangat struktural dan statis. Class Diagram dapat menunjukkan kelas yang ada pada tingkat bisnis, juga dengan kelas pada tingkat teknis yang berasal dari bahasa implementasi (misalnya Java atau C++) (Unhelkar, 2018).

Tabel 2.3 Simbol Class Diagram

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Association	Hubungan antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan multiplicity.
2		Nary Association	Upaya untuk menghindari asosiasi dengan lebih dari 2 Objek.
3		Class	Himpunan dari objek-objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama.
4		Realization	Operasi yang benar benar dilakukan oleh suatu objek.
5		Dependency	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (Independent) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya atau elemen yang tidak mandiri.
6		Generalization	Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum-khusus) antar dua buah use case dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari yang lainnya.
7		Aggregation	Hubungan antar kelas dengan makna semuabagian (whole part).

2.11.4 Sequence Diagram

Sequence Diagram adalah salah satu diagram yang paling populer bagi software engineering. Sequence Diagram mewakili entitas kunci dalam bisnis serta domain teknis. Sequence Diagram sifatnya sangat struktural dan statis. Sequence Diagram dapat menunjukkan kelas yang ada pada tingkat bisnis, juga dengan kelas pada tingkat telmis yang berasal dari bahasa implementasi (misalnya Java atau C++) (Unhelkar, 2018).

Tabel 2.4 Simbol Sequence Diagram

NO	AMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Actor	Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi itu sendiri.
2		Life Line	Objek entity antar muka yang saling berinteraksi.
3		Object	Menyatakan objek yang berinteraksi oleh pesan.
			Spesifikasi dari komunikasi antar objek yang memuat informasi tentang aktifitas yang
5	I:keluaran 	Message tipe return	Menyatakan bahwa suatu objek yang telah menjalankan suatu operasi atau metode menghasilkan suatu kembalian ke objek tertentu, arah panah mengarah pada objek yang menerima kembalian.
6	I:masukan 	Message tipe send	Menyatakan bahwa suatu objek mengirim data/masukan/informasi ke objek lainnya, arah panah mengarah pada objek yang
7	 I:nama meto	tipe call	Menyatakan objek memanggil operasi/metode yang ada pada objek lainnya atau dirinya sendiri.