

BAB II

LANDASAN TEORI

Untuk mendukung sebuah pelaksanaan penelitian landasan teori merupakan dasar teori yang akan membuktikan bahwa penelitian tersebut berkualitas, memiliki dasar pengetahuan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk melanjutkan penelitian sebelumnya, memperbaiki atau dapat juga mematahkan teori-teori sebelumnya.

2.1 Definisi CRM

(Turban, 2015) *Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu pendekatan pelayanan kepada konsumen yang berfokus pada pembangunan jangka panjang dan hubungan konsumen yang berkelanjutan yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan maupun perusahaan.

(Soetam Rizky Wicaksono, 2019), *Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu strategi bisnis yang perusahaan untuk mendapatkan kesetiaan konsumen kepada perusahaan dengan memfokuskan pada peningkatan nilai perusahaan dan kepuasan pelanggan.

(I Putu Agus Eka Pratama, 2019) *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan bentuk usaha dari perusahaan untuk menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan pelanggan, memanfaatkan segala bentuk teknologi informasi yang tersedia (web, telepon, internet, perangkat mobile), sehingga perusahaan dapat memahami pelanggan mereka secara lebih mendalam dari feedback yang diberikan.

Dari pemaparan pengertian crm diatas bisa di simpulkan bahwa Customer Relationship Management disingkat CRM adalah strategi bisnis untuk mengoptimalkan profitabilitas perusahaan dengan mempertahankan dan

meningkatkan jumlah pelanggan. Teknologi model CRM menjadi landasan untuk mengetahui perubahan dan penentu keberhasilan organisasi, yaitu melakukan komunikasi yang baik untuk memperoleh pelanggan, pengiriman barang sesuai pesanan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Integrasi itu semua tidak cukup hanya dengan mengembangkan konseptual tetapi perlu diubah dengan model simulasi dinamis. Satu elemen kunci CRM adalah *customer touch points* merupakan hal penting bagi perusahaan yang berorientasi dan memfokuskan diri pada kebutuhan pasar atau pelanggan saat ini dan dimasa yang akan datang. Karenanya perlu dibuat antar muka antara organisasi dan pelanggan. Seperti perangkat : web, telepon, dan email. *Applications* adalah perangkat lunak (Software) yang mendukung proses-proses tersebut.

2.1.1 Tahapan CRM

Tahapan-tahapan CRM, yaitu :

1. Mendapatkan pelanggan baru (*Acquire*), pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik.
2. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada (*Enhance*), perusahaan berusaha menjalin hubungan dengan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap pelanggannya (*Customer Service*). Penerapan *cross-selling* atau *upselling* pada tahap kedua dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengurangi biaya untuk memperoleh pelanggan (*Reduce Cost*).
3. Mempertahankan pelanggan (*Retain*), merupakan usaha mendapatkan loyalitas pelanggan dengan mendengarkan pelanggan dan berusaha memenuhi keinginan pelanggan

2.1.2 Tujuan CRM

Adapun tujuan Customer Relationship Management adalah:

1. Meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang sudah ada untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Menyediakan informasi yang lengkap mengenai pelanggan dengan perusahaan melalui penjualan secara *up-selling* dan *cross-selling*. Dengan demikian, pada saat yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan dengan cara mengidentifikasi, menarik serta mempertahankan pelanggan yang paling memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
2. Menggunakan informasi yang terintegrasi untuk menghasilkan pelayanan yang paling memuaskan dengan memanfaatkan informasi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat menghemat waktu pelanggan dan mengurangi frustrasi.
3. Menghasilkan konsistensi dalam prosedur dan proses saluran jawaban kepada pelanggan.

2.2 Sistem Informasi

(Tata Sutabri, 2016) Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain yang berfungsi bersama sama untuk mencapai tujuan tertentu.

(Tata Sutabri, 2016) Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi juga disebut data yang diproses atau data yang memiliki arti. Informasi merupakan data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakannya.

(Tata Sutabri, 2016) Sistem Informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan operasi organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Sistem Informasi sebagai suatu sistem yang dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara optimal. Proses pengolahan data dapat dilakukan secara efektif dan menghasilkan

peningkatkan kualitas informasi dalam artian dapat membantu suatu organisasi mengoptimalkan seluruh kegiatan atau proses yang sedang berlangsung.

2.3 Definisi Layanan Pelanggan

(Kotler, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

(Gronroos dalam Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

(Daniel Siahaan, 2014) Pelanggan (customer) adalah seseorang, atau sekumpulan orang yang membayar produk dan biasanya tidak selalu menentukan kebutuhan-kebutuhan dari produk tersebut.

2.4 Mebel Jati Ukir Jepara H.Rachmat

Mebel jati ukir jepara h. Rachmat adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang penjualan furniture di Bandar Lampung. Adapun jenis produk furniture yang di produksi yaitu barang-barang rumah tangga, pajangan, asbak, pernak pernik souvenir, kursi, meja, lemari, Tempat tidur , jam, mimbar dan lain sebagainya yang dibuat dari kayu jati asli berumur 30 tahun ke atas. Mebel ini buka setiap hari mulai pukul 08:00- 19:00 Wib. Mebel jati didirikan oleh pak H. Rachmat dan ibu Etik pada tahun 2003 yaitu 17 tahun silam, yang ber alamat kan di Jl. Pangeran Antasari No.88, Tj. Baru, Kedamaian, Kota Bandar Lampung, Lampung 35133. Mebel ini terdiri dari 4 lantai usaha dan memiliki 8 karyawan yang bekerja. Adapun proses furniture di mebel ini yaitu dalam proses penyetelan produk menggunakan lem atau sekrup tidak menggunakan paku karena akan

merusak produk tersebut kemudian di beri anti rayap di amplas lakukan penyemprotan dan pemasangan jok jika dibutuhkan .

Mebel jati ukir memiliki 8 karyawan yang terdiri dari sales, Driver, support, keamanan, amplas dan memiliki 4 armada mobil yang digunakan untuk pengantaran furniture ke customer. Sistem pembayaran dilakukan dengan langsung maupun debit.

2.5 Basis Data

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) Basis Data adalah sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk menyimpan data agar dapat diakses dengan mudah dan cepat. Sistem informasi tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan akan basis data apapun bentuknya, entah file text ataupun Database Management System (DBMS) Kebutuhan basis data dalam didtem informasi adalah untuk memasukkan, menyimpan dan mengambil data, selain itu untuk membuat laporan berdasarkan data yang telah disimpan. Tujuan dari dibuat nya tabel-tabel pada database adalah untuk menyimpan data kedalam tabel-tabel agar mudah diakses. Oleh karena itu, untuk merancang tabel-tabel yang akan dibuat maka dibutuhkan pola pikir penyimpanan data nantinya jika dalam bentuk baris-baris data (record) dimana setiap baris terdiri dari beberapa kolom.

2.6 Kamus Data

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) kamus data (*data dictionary*) dipergunakan untuk memperjelas aliran data yang digambarkan pada DFD. Kamus data adalah kumpulan daftar elemen data yang mengalir pada sistem perangkat lunak sehingga masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dipahami secara umum. Kamus data biasanya berisi :

1. Nama, nama dari data.
2. Digunakan pada, merupakan proses-proses yang terkait data.
3. Deskripsi, merupakan deskripsi data.

4. Informasi tambahan, seperti tipe data, nilai data, batas nilai data, dan komponen yang membentuk data.
5. kamus data memiliki beberapa simbol untuk menjelaskan informasi tambahan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Simbol – simbol Kamus Data

SIMBOL	KETERANGAN
=	Disusun atau terdiri Dari
+	Dan
[]	Baik...atau....
{ }n	N kali diulang atau bernilai banyak
()	Data optional
...	Batas komentar

Kamus data pada DFD nanti harus dapat dipetakan dengan hasil perancangan basis data yang dilakukan sebelumnya. Jika ada kamus data yang tidak dapat dipetakan pada tabel hasil perancangan basis data dengan perancangan dengan DFD masih belum sesuai, sehingga harus ada yang diperbaiki baik perancangan basis datanya, perancangan DFDnya atau keduanya.


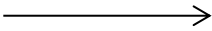
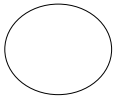
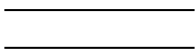
2.7 Data Flow Diagram (DFD)

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) *Data Flow Diagram (DFD)* atau dalam bahasa Indonesia menjadi Diagram Alir Data (DAD) adalah representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi informasi yang diaplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (*input*) dan keluaran (*Output*). DFD dapat digunakan untuk merepresentasikan sebuah sistem atau perangkat lunak pada beberapa level yang lebih detail untuk merepresentasikan aliran informasi atau fungsi yang lebih detail. DFD menyediakan mekanisme untuk pemodelan

fungsional ataupun pemodelan aliran informasi. Oleh karena itu, DFD lebih sesuai digunakan untuk memodelkan fungsi-fungsi perangkat lunak yang akan diimplementasikan menggunakan program-program terstruktur membagi-bagi bagiannya dengan fungsi-fungsi dan prosedur-prosedur.

Berikut ini tahapan-tahapan perancangan dengan menggunakan DFD:

Tabel 2.2 Simbol *Data Flow Diagram*

Simbol	Keterangan
<i>External Entity</i> 	Merupakan sumber atau tujuan dari aliran data dari atau ke sistem.
Arus data (<i>data flow</i>) 	Menggambarkan aliran data .
Proses (<i>process</i>) 	Proses atau fungsi yang mentransformasikan data masukan menjadi keluaran.
Simpanan data (<i>data store</i>) 	Komponen yang berfungsi untuk menyimpan data atau <i>file</i> .

- a. Membuat DFD Level 0 atau *Context Diagram*.
Menggambarkan sistem yang akan dibuat sebagai suatu entitas tunggal yang berinteraksi dengan orang maupun sistem lain.
- b. Membuat DFD Level 1.
Menggambarkan modul-modul yang ada dalam sistem yang akan dikembangkan. DFD Level 1 merupakan *BreakDown* DFD Level 0 yang sebelumnya dibuat.
- c. Membuat DFD Level 2.
Menggambarkan modul-modul yang di *breakdown* lebih detail dari DFD level 1 Jumlah DFD Level 2 sama dengan jumlah modul pada DFD Level 1 yang di *BreakDown* .
- d. Membuat DFD Level 3 dan seterusnya.

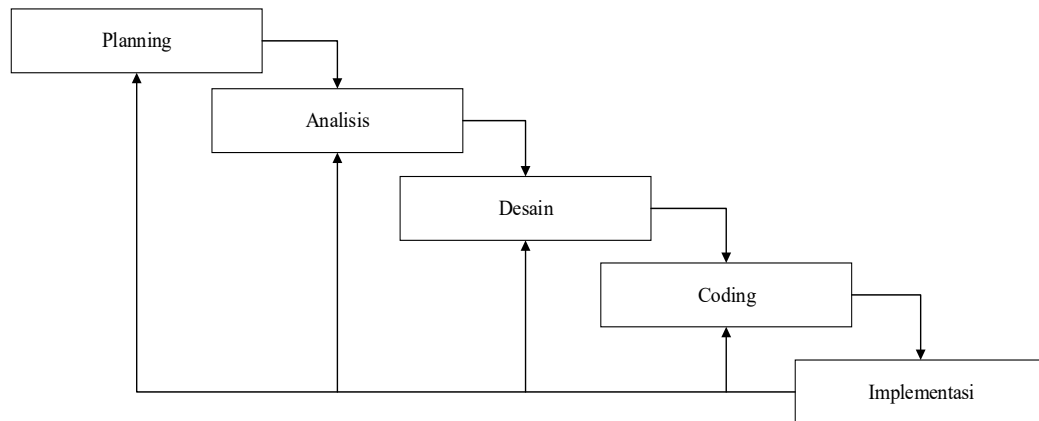
DFD level 3,4,5 dan seterusnya merupakan breakdown dari modul pada DFD Level di atasnya. *Breakdown* pada level 3,4,5 dan seterusnya aturannya sama persis dengan DFD Level 1 atau Level 2.

2.8 Metode Pengembangan Sistem

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) proses pengembangan mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan dalam mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya.

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) Model Waterfall Model SDLC air terjun (waterfall) sering juga disebut model sekuensial linier (sequential linear) atau alur hidup klasik (classic life cycle). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut. Adapun tahapan-tahapan yang terdapat dalam metode *waterfall* yaitu :

- a. Perencanaan (*planning*), mengembangkan rencana manajemen proyek dan dokumen perencanaan lainnya. Menyediakan dasar untuk mendapatkan Sumber Daya (*Resource*) yang digunakan untuk memperoleh proses.
- b. Analisis (*analysis*), menganalisis kebutuhan pemakaian sistem perangkat lunak (*User*) dan mengembangkan kebutuhan user.
- c. Perancangan (*design*), langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak.
- d. Pembuatan kode program (*coding*) , desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.
- e. Implementasi (*implementation*), pengujian perangkat lunak dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*Error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sama dengan yang diinginkan.

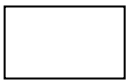
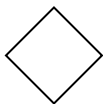
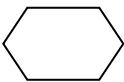


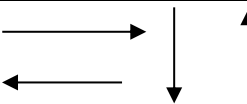


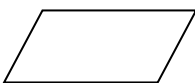



Gambar 2.1 metode *Waterfall*

2.9 Flowchart

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) flowchart merupakan sebuah diagram dengan simbol-simbol grafis yang menyatakan aliran algoritma atau proses yang menampilkan langkah-langkah yang disimbolkan dalam bentuk kotak, beserta urutannya dengan menghubungkan masing-masing langkah tersebut menggunakan tanda panah.

Tabel 2.3 Simbol – Simbol Flowchart

	Process	Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan Komputer
	Decision	Simbol untuk kondisi yang akan menghasilkan beberapa kemungkinan jawaban / aksi
	Predefined Process	Simbol untuk penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan didalam storage
	Terminal	Simbol untuk permulaan atau akhir dari suatu program
	Manual Input	Simbol untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard
	Arus / Flow	Penghubung antara prosedur/ proses
	Connector	Simbol keluar / masuk prosedur atau proses dalam lembar/ halaman yang sama
	Off-line Connector	Simbol keluar / masuk prosedur atau proses dalam lembar / halaman yang lain
	Input-Output	Simbol yang menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya
	Document	Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output di cetak dikertas

2.10 Visio

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2014) Microsoft Visio (atau sering disebut Visio) adalah sebuah program aplikasi komputer yang sering digunakan untuk membuat diagram, diagram alir (flowchart), brainstorm, dan skema jaringan yang dirilis oleh Microsoft Corporation. Aplikasi ini menggunakan grafik vektor untuk membuat diagram-diagramnya. Visio aslinya bukanlah buatan Microsoft Corporation, melainkan buatan Visio Corporation, yang diakuisisi oleh Microsoft pada tahun 2000. Versi yang telah menggunakan nama Microsoft Visio adalah Visio 2002, Visio 2003, Visio 2007, Visio 2013, dan Visio 2016 yang merupakan versi terbaru.

2.11 Entity Relationship Diagram (ERD)

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) ERD Pemodelan awal basis data yang paling banyak digunakan adalah menggunakan dikembangkan berdasarkan matematika. ERD digunakan untuk pemodelan basis data relasional. Sehingga jika penyimpanan basis data menggunakan OODBMS maka perancangan basis data tidak perlu menggunakan ERD. ERD memiliki beberapa aliran notasi seperti notasi Chen (dikembangkan oleh Peter Chen), Barker (dikembangkan oleh Richard Barker, Ian Palmer, Harry Ellis), notasi Crow's Foot, dan beberapa notasi lain. Namun yang banyak digunakan adalah notasi dari Chen. Berikut adalah simbol-simbol yang digunakan pada ERD dengan notasi Chen: Entity Relationship Diagram (ERD).

2.12 Bahasa Pemrograman dan Perangkat Lunak Pendukung

Bahasa pemrograman yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah *PHP*, *HTML5*, dan *CSS* sedangkan perangkat lunak pendukung yang digunakan adalah *MySQL*, *Xampp*, dan *Sublime Text*.

- a. (Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) Bahasa Pemrograman (web) *PHP* dibuat pertama kali oleh seorang perancang perangkat lunak (software engineering) yang bernama Rasmus Lerdorf. Rasmus Lerdorf membuat halaman web *PHP*

pertamanya pada tahun 1994. PHP4 dengan versi-versi akhir menuju PHP5 sudah mendukung pemrograman berorientasi objek PHP merupakan bahasa pemrograman yang digunakan untuk pemrograman web

b. (Hidayatullah dan Kawistara dalam bukunya yang berjudul Pemrograman Web,2017) mengemukakan bahwa “PHP Hypertext Preprocessor adalah suatu bahasa scripting khususnya digunakan untuk web development”. PHP memiliki sifat server side scripting sehingga untuk menjalankan PHP harus menggunakan web server. Keunggulan PHP adalah sebagai berikut:

1. Gratis, apa yang membuat PHP begitu berkembang sangat pesat hingga jutaan domain menggunakan PHP, begitu populernya PHP? Jawabannya adalah karena PHP itu gratis. Saya sendiri menyukai bahasa yang satu ini selain mudah juga karena gratis.
2. Cross platform, artinya dapat di gunakan di berbagai sistem operasi, mulai dari linux, windows, mac os dan os yang lain.
3. Mendukung banyak database, PHP telah mendukung banyak database, ini mengapa banyak developer web menggunakan PHP Adabas D Adabas D, dBase dBase, Empress Empress, FilePro (read-only) FilePro (read-only) Hyperwave, IBM DB2, Informix, Ingres, InterBase, FrontBase mSQL, Direct MS-SQL, MySQL MySQL, ODBC, Oracle (OCI7 and OCI8), Ovrimos, PostgreSQL SQLite, Solid, Sybase, Velocis, Unix dbm.
4. On The Fly, PHP sudah mendukung on the fly, artinya dengan php anda dapat membuat document text, Word, Excel, PDF, menciptakan image dan flash, juga menciptakan file-file seperti zip, XML, dan banyak lagi.

c. (IIB Darmajaya, 2017) HTML singkatan dari *Hyper Text Markup Language*, yaitu script untuk menyusun dokumen-dokumen Web. Dokumen HTML disimpan dalam format teks reguler dan mengandung tag tag yang memerintahkan web browser untuk mengeksekusi perintah-perintah yang di spesifikasikan. Beberapa tugas utama HTML dalam membangun *website* diantaranya sebagai berikut:

1. Menentukan layout *website*.

2. Memformat text dasar seperti pengaturan paragraf, dan format font.
 3. Membuat list.
 4. Membuat table.
 5. Menyisipkan gambar, video, dan audio.
 6. Membuat link.
 7. Membuat formulir
- d. (Rohi Abdulloh, 2015) HTML 5 adalah kepanjangan dari *Hypertext Markup Language* versi 5, merupakan HTML baru penerus dari HTML 4, XHTML1, dan DOM Level 2 HTML. HTML 5 merupakan pengembangan bahasa HTML yang lebih baik, lebih berarti atau semantik yang sebelumnya adalah bahasa markup sederhana menjadi sebuah platform canggih, penuh fitur yang kaya akan antarmuka pemrograman aplikasi yang disebut *API (Application Programming Interface)*.
- e. (Rohi Abdulloh, 2015) CSS singkatan dari *Cascading Style Sheets*, yaitu skrip yang digunakan untuk mengatur dsain website. Walaupun HTML mempunyai kemampuan untuk mengatur tampilan *website*, namun kemampuannya sangat terbatas. Fungsi CSS adalah memberikan pengaturan yang lebih lengkap agar struktur website yang dibuat dengan HTML terlihat lebih rapi dan indah.
- f. (Rohi Abdulloh, 2015) Sublime Text Editor adalah editor teks untuk berbagai bahasa pemrograman termasuk pemrograman PHP. Sublime Text Editor merupakan editor text lintas-platform dengan Python application programming interface (API).
- g. (Rosa A.S M. Shalahudin, 2019) SQL (Structured Query Language) adalah bahasa yang digunakan untuk mengelola data pada RDBMS. SQL awalnya dikembangkan berdasarkan teori aljabar relasional dan kalkulus. SQL mulai berkembang pada tahun 1970an. SQL mulai digunakan sebagai standar yang resmi pada tahun 1986 oleh ANSI (American National Standards Institute) dan pada tahun 1987 oleh ISO (International Organization for Standardization) dan disebut sebagai SQL-86.

Mysql merupakan database *engine* atau server database yang mendukung bahasa database pencarian SQL. *Mysql* adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data *SQL* atau DBMS yang *multithread*, *multi user*.