

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan pustaka

Dalam pembangunan sistem ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang sudah ada untuk bahan acuan perbandingan dan kajian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penerapan Customer Relationship Management (*CRM*) yaitu :

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Andriansyah (2014) disimpulkan bahwa, Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP atau PHP *Hypertext Preprocessor*. Pada penelitian ini, menggunakan teknologi fitur polling untuk meningkatkan kebutuhan pelanggan menghasilkan sistem yang menghasilkan pengembangan konsep agar dapat menyukseskan penerapan CRM, dan meningkatkan kinerja kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan dan informasi. Peneliti mampu menghasilkan sistem yang berupa Data pelanggan, data kunjungan, laporan Fasilitas, laporan instansi dan Laporan Profesi dan CRM yang digunakan menggunakan E-mail.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Sari,Novita dkk (2015) disimpulkan bahwa, Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP atau PHP *Hypertext Preprocessor* dan menggunakan teknologi *SMS Gateway* peneliti mampu menghasilkan sistem yang berupa laporan data member, laporan transaksi perawatan, laporan transaksi obat.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Pramudiya, Handaru Eri (2015) di simpulkan bahwa, Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP atau PHP *Hypertext Preprocessor*. Pada penelitian ini menggunakan objek berupa UMKM dengan nama *Dolanan Puzzle* sebagai studi kasusnya. Kemudian menghasilkan sistem yang berupa laporan rangkuman transaksi dan pengelolaan komentar dari pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kaswidijanti, Wilisi dkk (2011) di simpulkan bahwa, Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP atau PHP *Hypertext Preprocessor*. Pada penelitian ini menghasilkan sistem yang berupa laporan pasien, laporan data dokter, laporan jumlah kunjungan, laporan data jadwal dokter.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Ferdianto dkk (2015) di simpulkan bahwa, Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP atau PHP *Hypertext Preprocessor* dan *SMS Gateway*. Pada penelitian ini menghasilkan sistem yang berupa laporan pembelian barang (pengadaan barang).

Perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Penerapan CRM	Objek	Informasi
1.	Adriansyah (2014)	- Menggunakan fitur polling untuk menangkap kebutuhan pelanggan - Penerapan CRM menggunakan Email	Hotel Citra Yogyakarta	-Data Pelanggan -Data Kunjungan -Laporan Fasilitas -Laporan Instansi -Laporan Profesi -E-mail
2.	Sari,Novita dkk (2015)	- Penerapan CRM menggunakan SMS Gateway - Penerapan CRM ini menggunakan metode Iterasi	Klinik Rumah Cantik Palembang	- Laporan data member - Laporan transaksi perawatan - Laporan transaksi obat
3.	Pramudiya, Handaru Eri (2015)	- Konfirmasi Pembayaran dilakukan menggunakan email - Pengiriman promosi barang baru melalui <i>e-mail</i>	UMKM Dolanan Puzzle, Yogyakarta	-Laporan rangkuman transaksi -Laporan pengelolaan komentar pelanggan
4.	Kaswidijanti, Wilisi dkk (2011)	- Terdapat 2 Penerapan yaitu menggunakan teknologi internet dan sms - Menyediakan fitur member pages untuk memberikan layanan yang bersifat personal	Rumah Sakit Bandung	-Laporan Data pasien -Laporan Data Dokter -Laporan Data Jumlah Kunjungan -Laporan Data Jadwal Dokter
5.	Ferdiyanto dkk (2015)	- Penerapan CRM menggunakan SMS Gateway -Penerapan CRM ini menggunakan metode RUP (<i>Rational Unifed Process</i>)	CV. Arindra Mandiri Palembang	-Laporan faktur Penjualan -Laporan Stok Minimum -Laporan Stok Penjualan -Laporan SMS -Laporan pembelian barang (pengadaan barang)
6.	Astuty, Novita Amylia (2017)		UPT Poliklinik Yogyakarta	- Pendaftaran member secara online - Pendaftaran

				pemeriksaan secara online - Informasi jadwal periksa - Informasi layanan pemeriksaan hewan - Informasi pengingat jadwal pemeriksaan yang akan datang - Laporan Jadwal Periksa - Laporan Data Hewan Per Pemilik - Laporan Data Registrasi - Laporan Data Layanan - Laporan Data Dokter - Laporan Hasil Pemeriksaan - -Laporan Rekap Medis - Fitur SMS <i>Gateway</i>
--	--	--	--	--

2.2 Dasar Teori

2.2.1 UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta

UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta ialah salah satu bentuk Balai kesehatan yang dimiliki oleh Pemerintah Dinas kota Yogyakarta. kegiatan utama dari UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta memberikan pelayanan kesehatan kepada hewan peliharaan berupa pengobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan kesehatan yang berlaku. UPT ini sudah mendapatkan ijin praktek sejak tahun 2000 yang telah di resmikan oleh

Dinas Kesehatan Yogyakarta. Tentang UPT, UPT kepanjangan dari Unit Pelaksanaan Teknis. Sedangkan UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta ini mengacu pada pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialisasi bagi hewan peliharaan, ditangani oleh Tenaga ahli yang dimaksud disini adalah dokter hewan. Tenaga ahli adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. UPT Poliklinik berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan

2.2.2 Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan yang memungkinkan terciptanya kesetiaan pelanggan bukan hanya pada produk atau jasanya nya namun juga setia terhadap perusahaan. Penerapan strategi CRM dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang berujung pada terciptanya kesetiaan pelanggan sehingga juga berpengaruh pada meningkatkan pendapatan.

(Montana, Sugiarto dan Noor, Muwasiq Mochamad, 2010),

CRM merupakan kegiatan organisasi untuk memperoleh dan mempertahankan customer, dengan strategi fokus terhadap *customer*, untuk layanan dan produk yang berkualitas dan *responsif* (Rainer dan cagesky, 2011). Strategi ini memungkinkan untuk memilih dan mengelola customer jangka panjang dan berkelanjutan (Muller 2014), (Turban, Rainer, & Potter, 2005) *Customer Relationship Management* (CRM) mendiskripsikan berbagai aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan otomatisasi fungsi-fungsi pelayanan, pemasaran dan penjualan (Buttle, 2007). hal ini meningkatkan peluang dengan meningkatkan proses untuk berkomunikasi dengan customer yang tepat, menyediakan penawaran yang tepat, saluran yang tepat dan waktu yang tepat. *customer* akan bertahan jika organisasi memberikan perhatian dan kualitas pelayanan yang baik kepada *customer* (siswono, 2005) dengan demikian, pengumpulan data pelanggan yang lebih detail pada suatu perusahaan atau organisasi profit sangat penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Tohidi & Jabbari, 2012)

Amstrong (2008:14) mendefinisikan :

“*Customer Relationship Management* seluruh proses dalam membangun dan menjaga hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan melalui pengantaran nilai dan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan. Ini mencakup seluruh aspek untuk mendapatkan, menjaga dan meningkatkan jumlah pelanggan”,

Definisi **Amstrong (2008:14)** menjelaskan bahwa proses merupakan hal yang terpenting dalam upaya membangun dan menjaga hubungan

dengan pelanggan. Dengan memasukkan aspek penting dalam menciptakan hubungan dengan pelanggan maka perusahaan akan meningkatkan jumlah pelanggan.

Sedangkan **Buttle (2009:22)** menjelaskan bahwa :

“ CRM is the core business strategy that integrates internal process and function and external networks, to create and delivered value to targeted customer at the profit. It is graduated on high quality customer-related data and enabled by information technology”.

Definisi diatas menjelaskan bahwa CRM adalah inti dari strategi bisnis yang mengintegrasikan proses, fungsi internal dan jaringan eksternal, untuk menciptakan dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk ditargetkan pada keuntungan. Hal ini didasarkan pada data yang berkualitas tinggi yang dimungkinkan oleh teknologi informasi.

2.2.3 Codeigniter

Menurut Blanco & Upton (2009:7) CodeIgniter adalah *powerful open source PHP framework* yang mudah dikuasai, dibangun untuk PHP *programmers* yang membutuhkan *toolkit* sederhana dan baik untuk membuat *full-featured web applications*. CodeIgniter adalah MVC *framework* yang di *design* untuk mempermudah penggunaanya.

2.2.4 SMS Gateway

SMS *Gateway* merupakan penyebaran pesan/informasi dengan menggunakan SMS. Penyebaran yang langsung terhubung dengan *database* nomor-nomor ponsel.(Trinoto & Indah Uly Wardati, 2010),

SMS gateway merupakan sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk pesan/informasi dapat dilakukan ke banyak nomor secara otomatis dan cepat mengirim atau menerima SMS, dan biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, servis informasi terhadap pengguna, penyebaran content produk / jasa dan lain-lain.