

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam membangun sistem ini tidak terlepas dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya sebagai bahan referensi acuan perbandingan dan kajian. Beberapa penelitian terkait dengan *Customer Relationship Management (CRM)* telah dilakukan :

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Astuti (2017), serta Prayitno dan Astuti (2017) yang menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan kasus Unit Pelaksana Teknis (UPT) Poliklinik Hewan Yogyakarta fitur *short message service (SMS) gateway* yang dapat mengirim pesan jadwal kontrol berikutnya.

Penelitian dilakukan oleh Sari dkk (2015) yaitu aplikasi yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* atau *PHP Hypertext Preprocessor* dan menggunakan teknologi *SMS gateway*. Peneliti mampu menghasilkan sistem yang dapat menampilkan laporan data member, laporan transaksi perawatan dan laporan transaksi obat.

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

Perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

No	Penulis	Penerapan CRM	Objek	Informasi
1	Astuty, (2017)	- Penerapan CRM menggunakan SMS Gateway.	UPT Poliklinik Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran member secara online - Pendaftaran pemeriksaan secara online - Informasi jadwal pemeriksa - Informasi layanan pemeriksaan hewan - Informasi pengingat jadwal pemeriksaan yang akan datang - Laporan jadwal periksa - Laporan data hewan perpemilik - Laporan data registrasi - Laporan daya layanan - Laporan data dokter - Laporan hasil pemeriksaan - Laporan rekap medis - Fitur <i>SMS Gateway</i>
2	Sari, dkk (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan CRM menggunakan <i>SMS Gateway</i> - Penerapan CRM ini menggunakan pendekatan iterasi 	Klinik Rumah Cantik Palembang	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan data member - Laporan transaksi perawatan - Laporan transaksi obat

Gambar 2.1 Lanjutan Perbandingan Penelitian

3	Kaswidijanti, dkk (2011)	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 2 penerapan yaitu menggunakan teknologi internet dan sms - Menyediakan fitur <i>member pages</i> untuk memberikan layanan yang bersifat personal 	Rumah Sakit Bandung	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan data pasien - Laporan data dokter - Laporan data jumlah kunjungan - Laporan data jadwal dokter
4	Ferdianto dkk (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan CRM menggunakan SMS Gateway - Penerapan CRM ini menggunakan metode RUP (<i>Rational Unifed Process</i>) 	CV. Arindra Mandiri Palembang	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan faktur penjualan - Laporan stok minimum - Laporan stok penjualan - Laporan SMS - Laporan pembelian barang (pengadaan barang)
5	Andriansyah (2014)	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan fitur polling untuk menangkap kebutuhan pelanggan. - Penerapan CRM menggunakan Email 	Hotel Citra Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> - Data Pelanggan - Data Kunjungan - Laporan Fasilitas - Laporan Instansi - Laporan Profesi - E-mail
6	Usulan		Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran - Daftar pemeriksaan - Laporan Jumlah pengunjung - Laporan data pemilik hewan - Laporan data dokter - Laporan hasil pemeriksaan - Informasi jadwal pemeriksaan berikutnya - Informasi layanan kesehatan - Fitur SMS Gateway - Fitur Live Chat

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan. **Kertahadi (2007).**

2.2.2 Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta

Klinik Hewan kayu manis Yogyakarta merupakan klinik kesehatan hewan yang didirikan oleh drh. Aditya Kusnadi pada tahun 2001 dengan kegiatan utama melayani kesehatan pada hewan peliharaan berupa pengobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Klinik hewan Kayu Manis Yogyakarta menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialisasi bagi hewan peliharaan, ditangani oleh tenaga ahli yang dimaksud disini adalah dokter hewan. Tenaga ahli yang berada di Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang kesehatan hewan melalui pendidikan dibidang kesehatan hewan dan seminar kesehatan hewan yang dilakukan oleh dinas kesehatan pemerintah daerah ataupun lembaga yang memiliki kompeten dibidang kesehatan hewan.

2.2.3 Customer Relationship Management

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 namun juga setia pada perusahaan. Penerapan strategi CRM dapat dikembangkan untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang berujung pada kesetiaan pelanggan sehingga juga berpengaruh pada meningkatnya pendapatan. (Montana dan Noor, 2010),

CRM merupakan kegiatan organisasi untuk memperoleh dan mempertahankan *customer*, dengan strategi focus terhadap *customer*, untuk layanan dan produk yang berkualitas dan *responsif* (Rainer dan cagielski, 2011). Strategi ini memungkinkan untuk memilih dan mengelola customer jangka panjang dan berkelanjutan. *Customer Relationship Management (CRM)* mendeskripsikan berbagai aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan otomatisasi fungsi-fungsi pelayanan, pemasaran dan penjualan (buttle 2009). 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. Dengan demikian, pengumpulan data yang lebih detail pada suatu perusahaan atau organisasi profit sangat penting untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

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 seluruh proses yang dilakukan dalam membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan sangat penting untuk menjaga keberlangsungan hubungan dengan pelanggan dan untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

Buttle (2009:22) menjelaskan bahwa :

“ CRM is the core business strategy that integrites internal proses 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 enable 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.

2.2.4 Bootstrap

Bootstrap adalah Tools untuk membuat aplikasi ataupun webside responsif secara cepat , mudah dan gratis. Kata 'Responsive' berarti bahwa tampilan web (lebar dan susunan isinya)dapat berubah secara otomatis sesuai dengan lebar layar

yangmenampilkanya

Bootstrap terdiri dari CSS dan HTML untuk menghasilkan Grid , layout ,Tifologi , Tabel , Form ,Navigasi dan Lain-lain . Di dalam Bootstrap juga sudah terdapat javascript (jQuery Plugins) untuk menghasilakn komponen UI yang cantik seperti Transitions , Modal , DropDown , ScrollSPy , ToolTip , Popover , Tab,Alert,Button,Carouseldanlain-lain.

Dengan Bootstrap kita dapat membuat webside Responsive dengan cepat dan mudah .

(Bima zainuddin ikhsan 2016)

2.2.5 Framework Codeigniter

CodeIgniter adalah sebuah web application network yang bersifat open source yang digunakan untuk membangun aplikasi php dinamis. CodeIgniter menjadi sebuah framework PHP dengan model MVC (Model, View, Controller) untuk membangun website dinamis dengan menggunakan PHP yang dapat mempercepat pengembang untuk membuat sebuah aplikasi web. Selain ringan dan cepat, CodeIgniter juga memiliki dokumentasi yang super lengkap disertai dengan contoh implementasi kodenya. Dokumentasi yang lengkap inilah yang menjadi salah satu alasan kuat mengapa banyak orang memilih CodeIgniter sebagai framework pilihannya. Karena kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh CodeIgniter, pembuat PHP Rasmus Lerdorf memuji CodeIgniter di frOSCon (Agustus 2008) dengan mengatakan bahwa dia menyukai CodeIgniter karena “it is faster, lighter and the least like a framework.”

2.2.6 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 untuk aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, *service* informasi terhadap pengguna, penyebaran konten produk / jasa dan lain-lain. Salah satu yang menjadi layanan sms gateway yang digunakan dalam pengembangan adalah Layanan sms gateway zenziva. Zenziva adalah layanan *online sms center* dan *sms masking* yang sangat membantu dalam penerapan layanan yang membutuhkan sms gateway.

2.2.7 Layanan Chat Zendesk

Dalam sebuah *website eCommerce*, keberadaan Help Desk bisa diibaratkan seperti meja resepsionis. Help Desk merupakan bagian pelengkap dari fungsi pelayanan dan bertugas sebagai pemecah masalah. Dengan adanya Help Desk, masalah sepele yang kerap ditanyakan pelanggan bisa langsung dijawab, dengan demikian seorang pelanggan bisa saja terpuaskan karena permasalahannya cepat diatasi. Salah satu perusahaan yang menawarkan layanan Help desk dan berbasis tangkas dibidang live chat support adalah Zendesk. Zendesk memberikan layanan live chat untuk memberikan pengalaman yang lebih baik untuk agen, admin dan pelanggan dan mendorong perusahaan untuk tumbuh dan berinovasi.