

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam pembuatan sistem yang akan dibangun mengacu dari beberapa penelitian yang sudah ada, acuan yang digunakan dijabarkan sebagai berikut :

Penelitian yang di lakukan Neli Widi Astuti (2020), pengembangan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *Web* yang di lakukan pada PT. Prospera Perwira Utama yang bergerak dibidang *Network Infrastructure* melingkupi (*konvensional server, hyperconverge server storage, storage, firewall, network security, network monitoring, switch, computer*) serta mendistribusikan peralatan IT (*Information Technology*) ke seluruh Indonesia. Sebagai perusahaan yang mendistribusikan perlengkapan IT (*Information Technology*) kepada customer tentunya akan ada keluhan dari pelanggan jika terdapat masalah pada produk yang sudah dibeli. Dalam hal ini produk yang bermasalah akan diganti berdasarkan ketentuan yang berlaku pada saat pembelian, proses pencatatan data komplain dari pelanggan masih semi komputerisasi yakni pelanggan melakukan komplain melalui email, whatsapp, dan telpon kemudian customer service melakukan pencatatan keluhan pelanggan dan direkap pada Microsoft Excel untuk laporan setiap harinya, hal ini tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk bisa menangani keluhan dari pelanggan, selain itu koordinasi antara admin dan bagian penanganan tidak tersampaikan dengan baik dan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk bisa menangani komplain dari pelanggan yang berdampak lambatnya layanan yang diberikan terhadap pelanggan, sehingga akan mempersulit perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan yang baru.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Novita Amylia Astuty (2017), STMIK AKAKOM Yogyakarta tentang Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Politeknik Hewan Yogyakarta sebagai studi kasusnya. Sistem yang dibuat menghasilkan informasi tentang jadwal vaksinasi, jadwal pemeriksaan rutin bulanan hewan peliharaan kepada pemilik melalui website dan menggunakan *Short Message Service* (SMS) untuk memberikan informasi tersebut secara personal kepada pemilik hewan.

Penelitian yang di lakukan Risma Rizqiyah sabatini (2018) Saat ini perusahaan akan melakukan apapun untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi jalan keluar bagi perusahaan yang ingin mengubah strategi pemasaran konvensional menjadi modern. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui bentuk *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website yang dilakukan oleh Riz Plakat Jaya, dan (2) Mengetahui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website yang dilakukan Riz Plakat Jaya.. Sumber data atau informan dipilih secara purposif dengan syarat informan yang mengalami secara langsung peristiwa yang menjadi fokus penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dan dokumentasi

Penelitian yang di lakukan oleh Desaf Putri Rosmana, (2018), tentang penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. Indonesia Toray Syntectics. Dalam persaingan dunia bisnis yang semakin ketat maka diperlukan sebuah sistem yang bekerja secara efektif dan efisien. Apalagi pada saat ini proses penjualan produk bahan serat sintesis tidak bergantung lagi pada masyarakat yang membutuhkan perusahaan akan tetapi perusahaanlah yang membutuhkan customer. Bagi perusahaan yang menjalankan kegiatan usahanya melalui dan menggunakan sistem

yang bernama CRM (*Customer Relationship Management*) ini, hal ini bisa dijadikan sebuah peluang dan kesempatan yang sangat baik karena melihat situasi zaman sekarang dimana banyak pemikiran dari perspektif konsumen merasa berharga bila diperhatikan oleh perusahaan hal ini bisa menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk membeli produk bahan serat sintesis dari PT. Indonesia Toray Syntectics dan menjadi pelanggan tetap PT. Indonesia Toray Syntectics. Pengembangan ini dilakukan karena sistem yang ada saat ini masih menggunakan microsoft akses yang penggunaannya kurang efektif dan efisien sehingga membutuhkan sistem yang lebih berkembang dari sebelumnya.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Hidayat Rohman (2017), STMIK AKAKOM Yogyakarta tentang Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web dan *Sms Gateway* di Klinik Pratama Kusuma Husada Klaten sebagai studi kasusnya. Sistem yang dibuat menghasilkan informasi tentang jadwal imunisasi, jadwal pemeriksaan kehamilan dan informasi tentang tumbuh kembang anak kepada pasien melalui website dan menggunakan *Short Message Service* (SMS) untuk memberikan informasi secara personal kepada pasien.

Perbandingan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 2.1 Tinjauan Pustaka, sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Teknologi	Hasil
1.	Neli _____ Wi di Astuti (2020)	Perancangan sisem <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap penagangan keluhan pelanggan berbasis web pada PT.prospera perwira utama	PHP yang di gunakan web <i>Framework Code Igniter</i> (CI)	-informasi penanganan keluhan pelanggan terkomputerisasi - mengetahui laporan keluhan sampai dengan laporan penanganan keluhan pelanggan

2.2 Dasar Teori

2.	Novita Amylia Astuty (2017)	Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Politeknik Hewan Yogyakarta	PHP yang di gunakan adalah <i>Framework Code Igniter</i> dengan model <i>MVC (Model, View, Controller)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi jadwal vaksinasi - Informasi jadwal pemeriksaan rutin bulanan secara personal
3.	Risma Rizqiyah sabatini (2018)	Penerapan <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</i> (CRM) Berbasis Website di CV RIZ PLAKAT JAYA di Surabaya	Aplikasi yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP <i>Hyperlink</i> untuk memudahkan visitor, dan ISP	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi Personal berupa info produk dan gambar Produk
4.	Desaf Putri Rosmana, (2018),	Pengembangan sistem informasi CRM berbasis web pada PT. Indonesia Toray Syntectics	Menggunakan PHP <i>Hyperlink</i>	<ul style="list-style-type: none"> - dapat menangani komplain Customer dengan menghasilkan laporan cepat dan akurat
5	Hidayat Rohman (2017)	Penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Berbasis Web dan Sms Gateway di Klinik Pratama Kusuma Husada Klaten	PHP yang di gunakan adalah <i>Framework</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi jadwal imunisasi - Informasi jadwal pemeriksaan kehamilan - Informasi tumbuh kembang anak
6.	Paul Richard Yudianto Jamlean (2020)	Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Berbasis <i>Web Framework</i>	<i>Framework (CodeIgniter) CI</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi - diskon - promo - grooming

2.2.1 Remboe Petshop

Remboe Petshop adalah Petshop yang bertempat di JL.Rejowinangun, No.12A, Kotagede, Yogyakarta, Daerah Istimewah Yogyakarta, 55171, Indonesia, Telepon 0819-3733-4499 Reboe Petshop ini menyediakan makanan untuk kucing, anjing, hamster, kandang, aksesoris dan

menawarkan jasa *grooming* dikhususkan untuk kucing seperti memandikan, menggunting kuku, merapikan bulu rambut dan membersihkan telinga

2.2.2 Customer Relationship Management (CRM)

Kotler dan Keller yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan (2007) mendefinisikan *Customer Relationship Management* sebagai pengolahan informasi pelanggan untuk mencapai titik sentuh untuk meningkatkan loyalitas secara maksimal.

Menurut Lovelock dan Writz (2011:386), *Customer Relationship Management* menandakan seluruh proses menjalin dan menjaga hubungan dengan pelanggan dimana hubungan tersebut dapat menjadi jalan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan.

Menurut Louise E. Boone dan David L. Kurtz (2005:165), membangun dan membina hubungan antara pembeli dan penjual adalah konsep dari *Customer Relationship Management (CRM)*.

Judith Kincaid dari Hewlett Packard dalam bukunya *Customer Relationship Management* (2003:41) mengatakan :“*CRM is the strategic use of information, processes, technology and people to manage the customer’s relationship with your company (marketing, sales, service, and support) across the whole customer life cycle*”.

Dikutip dari jurnal yang berjudul *Electronic Customer Relationship Management (eCRM)*

– *customers’ perception of value from eCRM feature on airline e-ticketing Websites* oleh Iftikhar Ahmad Ataur Rahman Chowdhury (2008:14) “*companies for many years have been using Customer Relationship Management (CRM) method in traditional ways in past as well. He defines the CRM as the combinations of marketing, sales and service activities of an organization for the purpose of knowing its customers, understanding their needs, knowing the best product and service*

mix for them and providing services and values that will lead to profitability and will strengthen the relationship with the customers.

Dari kutipan-kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* merupakan hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan menjalin hubungan antara perusahaan dengan *customers*, dimana strategi bisnis berfokus pada *customers*.

2.2.3 PHP

PHP adalah *script* bersifat *server-side* yang ditambahkan ke dalam HTML. Kelebihan PHP yang paling signifikan adalah kemampuannya untuk melakukan

koneksi dengan berbagai macam *database*.

Menurut Kadir (2008) PHP adalah bahasa pemrograman *script* bersifat *opensource* yang bekerja pada sisi server, yang paling banyak dipakai saat ini. PHP banyak digunakan untuk memprogram situs web dinamis (termasuk blog) meskipun penggunaan untuk hal lain juga memungkinkan.

PHP adalah bahasa (*scripting language*) yang dirancang secara khusus untuk penggunaan bahasa web. PHP adalah *tool* untuk pembuatan halaman web dinamis seperti bahasa pemrograman web lainnya. PHP memproses seluruh perintah yang berada dalam *script* PHP di dalam web server dan menampilkan outputnya ke dalam web browser klien.

Kelebihan PHP dari Bahasa Pemrograman lain antara lain :

1. Bahasa pemrograman PHP adalah sebuah bahasa *script* yang tidak dapat melakukan sebuah kompilasi dalam penggunaannya.
2. Web Server yang mendukung PHP dapat ditemukan dimana-mana dari mulai *apache*, *IIS*,

Lighttpd, hingga *Xitami* dengan konfigurasi yang relatif mudah.

3. Dalam sisi pengembangan lebih mudah, karena banyaknya milis-milis dan *developer* yang siap membantu dalam pengembangan.
4. Dalam sisi pemahaman, PHP adalah bahasa *scripting* yang paling mudah karena memiliki referensi yang banyak.
5. PHP adalah bahasa open source yang dapat digunakan diberbagai mesin (*Linux, Unix, Macintosh, Windows*) dan dapat dijalankan secara *runtime* melalui console serta juga dapat menjalankan perintah-perintah sistem. (Erudeye : 2015)

2.2.4 MySQL

Ramadhan dan Saputra (2005) menyatakan bahwa MySQL merupakan *Database Management System (DBMS)* yang bersifat *Open Source* dan dikembangkan, serta didistribusikan oleh MySQL AB. MySQL memiliki bagian berupa *Structured Query Language (SQL)* yang digunakan untuk mengolah database relasional yang ada didalamnya. Kita dapat memanfaatkan MySQL untuk menambahkan, mengubah dan menghapus data yang berada dalam database. MySQL merupakan sistem manajemen database yang bersifat *at relational*, artinya data-data yang dikelola dalam database akan diletakkan pada beberapa tabel yang terpisah sehingga manipulasi data akan menjadi jauh lebih cepat. MySQL memiliki beberapa keistimewaan, antara lain :

1. Portabilitas. MySQL dapat berjalan stabil pada berbagai sistem operasi seperti Windows, Linux, FreeBSD, Mac Os X Server, Solaris, Amiga, dan masih banyak lagi.
2. Perangkat lunak sumber terbuka. MySQL didistribusikan sebagai perangkat lunak sumber terbuka, dibawah lisensi GPL sehingga dapat digunakan secara gratis.

3. Multi-user. MySQL dapat digunakan oleh beberapa pengguna dalam waktu yang bersamaan tanpa mengalami masalah atau konflik.
4. MySQL memiliki kecepatan yang menakjubkan dalam menangani *query* sederhana, dengan kata lain dapat memproses lebih banyak SQL persatuan waktu.
5. Ragam tipe data. MySQL memiliki ragam tipe data yang sangat kaya, seperti *signed/unsigned integer, float, double, char, text, date, timestamp*, dan lainlain.
6. Perintah dan fungsi. MySQL memiliki operator dan fungsi secara penuh yang mendukung perintah *Select* dan *Where* dalam perintah (*query*).
7. Keamanan. MySQL memiliki beberapa lapisan keamanan seperti *level subnetmask*, nama *host* dan izin akses *user* dengan sistem perizinan yang mendetail serta sandi terenkripsi.
8. Skalabilitas dan pembatasan. MySQL mampu menangani basis dalam skala besar, dengan jumlah rekaman(*records*) lebih dari 50 juta dan 60 ribu table serta 5 miliar baris. Selain itu batas indeks yang dapat ditampung mencapai 32 indeks pada tiap tabelnya.
9. *Konektivitas*. MySQL dapat melakukan koneksi dengan klien menggunakan protokol TCP/IP, Unix socket(UNIX), atau NamedPipes(NT).
10. Lokalisasi. MySQL dapat mendeteksi pesan kesalahan pada klien dengan menggunakan lebih dari dua puluh bahasa. Meskipun demikian, Bahasa Indonesia belum termasuk didalamnya.
11. Antar Muka. MySQL memiliki antar muka (*Interface*) terhadap berbagai aplikasi dan bahasa pemrograman dengan menggunakan fungsi API (*Application Programming*

Interface).

12. Struktur tabel. MySQL memiliki struktur tabel yang lebih fleksibel dalam menangani *ALTER TABLE*, dibandingkan basis data lainnya semacam PostgreSQL ataupun Oracle. (Erudeye : 2015).

2.2.5 WhatsApp

WhatsApp didirikan pada 24 Februari 2009, *WhatsApp* didirikan oleh Brian Acton dan Jan Koum yang pernah bekerja sebagai pegawai *Yahoo* Secara sederhana. pengertian *WhatsApp* adalah aplikasi pengiriman pesan dan lain-lain untuk smartphone. Dan lainlain disini maksudnya bahwa aplikasi *WhatsApp* ini bisa untuk mengirim gambar, suara dan bahkan video.

Fungsi dasar *WhatsApp* hampir sama dengan *Short Message Service* (SMS) yang mulai jarang dipakai. Namun *WhatsApp* tidak menggunakan pulsa, melainkan data internet. Jadi *WhatsApp* relatif lebih hemat. Hingga saat ini, aplikasi *WhatsApp* masih menjadi media sosial dan sarana berkomunikasi yang paling populer di kalangan pengguna. Bahkan pengguna bisa menelepon via suara dan video dengan aplikasi ini., Dengan keunggulan tersebut, tidak heran jika pengguna smartphone sangat tergantung dengan *WhatsApp*. Bisa dibayangkan jika aplikasi ini mengalami kendala, pasti banyak orang yang kerepotan

2.2.6 HTML

Menurut Ardhana (2013) HTML (*HiperText Markup Language*) adalah sebuah bahasa *markup* untuk menstrukturkan dan menampilkan isi dari *World Wide Web* (WWW), sebuah teknologi inti dari internet. HTML 5 adalah revisi kelima dari HTML

2.2.7 Framework Codeigniter (CI)

Framework atau dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai “kerangka kerja” merupakan kumpulan dari fungsi-fungsi/prosedur-prosedur dan class-class untuk tujuan tertentu yang sudah siap digunakan sehingga bisa lebih mempermudah dan mempercepat pekerjaan seorang programmer, tanpa harus membuat fungsi atau class dari awal.

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.*”