

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

#### **1.1 Tinjauan Pustaka**

Dalam Penelitian ini dilakukan perbandingan dengan beberapa penelitian sebelumnya antara lain.

Tinjauan Pustaka Pertama diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Khamid Arifin (2019) dengan judul “ Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Klinik Hewan Studi Kasus Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah membuat sistem untuk pelayanan pada Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta dengan konsep Customer Relationship Management (CRM) dan memanfaatkan Short Message Service (SMS) gateway sebagai fitur untuk mengirimkan pesan berupa jadwal pemeriksaan berikutnya.

Tinjauan Pustaka Kedua diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Nurul Aisyah Idrus (2018) dengan judul “Implementasi CRM Kolaboratif pada Sistem Pemesanan Produk Online” Tujuan penelitian ini adalah Membangun Konsep Collaborative Customer Relationship Management menggunakan Website , Email, dan Chat Pelayanan Konsumen”.

Tinjauan Pustaka ketiga diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Novita Amylia Astuty (2017) dengan judul “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis (UPT) Poliklinik Hewan Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan sistem pelayanan pada UPT Poliklinik Yogyakarta dengan konsep Customer Relationship Management

dan memanfaatkan Short Message Service (SMS) Gateway sebagai fitur untuk pengiriman pesan jadwal kontrol berikutnya pada pemilik hewan secara personal.

Tinjauan Pustaka keempat diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Binti Sulis Rahmatin (2017) dengan judul “Penerapan Collaborative Customer Relationship Management (CRM) Pada CV Komisioner Dharma Bhakti”. Tujuan penelitian ini adalah menerapkan Collaborative Customer Relationship Management pada CV Komisioner Dharma Bhakti.

Tinjauan Pustaka kelima diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Fanani Mu’arif Azhar (2019) dengan judul “Customer Relationship Management Pada Sewa Motor Jogja Ngalor-Ngidul Berbasis Web”. Tujuan penelitian ini adalah membangun dan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) berbasis web.

Berikut ini tabel perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1.

**Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian**

No	Penulis	Penerapan CRM	Objek	Informasi
1	Arifin , Khamid (2019)	Penerapan CRM menggunakan Short Message Service (SMS) gateway	Klinik Hewan Kayu Manis Yogyakarta	-Pendaftaran -Daftar Periksa -Laporan Jumlah Pengunjung -Laporan Data Pemilik Hewan -Laporan Data Dokter -Laporan Hasil Pemeriksaan -Informasi Jadwal Pemeriksaan -Informasi Layanan Kesehatan -Fitur SMS Gateway -Fitur Live Chat
2	Idrus, Nurul Aisyah (2018)	Penerapan Konsep CRM dengan	Pemesanan Produk Online	-Informasi Pengguna

		Website, Email dan Chat.		-Informasi Produk -Informasi Pesanan
3	Astuty , Novita Amylia (2017)	Penerapan CRM menggunakan Short Message Service (SMS) gateway	Unit Pelaksana Teknis (UPT) Poliklinik Hewan Yogyakarta	-Pendaftaran member secara online -Pendaftaran pemeriksaan secara online -Informasi Jadwal periksa -Informasi Layanan Pemeriksaan hewan -Informasi pengingat jadwal periksa -Laporan jadwal periksa -Laporan Hewan per pemilik -Laporan Registrasi -Laporan Layanan -Laporan Dokter -Laporan Hasil Pemeriksaan -Laporan Rekap Medis -Fitur SMS
4	Rahmatin , Binti Sulis (2017)	Penerapan CRM Menggunakan Email dan Forum Diskusi.	CV Komisioner Dharma Bhakti	-Informasi Perusahaan -Fasilitas Forum Diskusi -Email
5	Azhar, Fanani Mu'arif	Penerapan CRM menggunakan Short Message Service (SMS) gateway	Sewa Motor Ngalor Ngidul Jogja	-Informasi mengenai motor -Informasi mengenai promosi -Pemesanan secara Online
6	Puspaningrum, Rohmawati (2020)	Penerapan CRM Menggunakan Whatsapp.	Kinanti Lurik	-Pendaftaran Pelanggan -Informasi Produk -Pembelian Produk -Pembayaran Produk -Pengiriman Produk -Informasi Pembelian Produk -Informasi Pembayaran -Informasi Pengiriman -Laporan Pelanggan -Laporan Produk -Laporan Penjualan -Laporan Pembayaran -Laporan Pengiriman

## 1.2 Dasar Teori

### 1.2.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa hingga 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**).

### **1.2.2 Kinanti Lurik**

Kinanti Lurik merupakan toko yang bergerak dalam bidang penjualan produk lurik diantaranya Kain, Pakaian, Sepatu,dll. Kinanti Lurik terletak di daerah Bantul Yogyakarta.

### **1.2.3 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 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**).

### **1.2.4 MYSQL**

Mysql Merupakan software yang tergolong database server dan bersifat Open Source. Open Source menyatakan bahwa software ini dilengkapi dengan source code (kode yang dipakai untuk membuat MySQL). MYSQL juga bersifat multiplatform, MYSQL dapat dijalankan pada berbagai sistem operasi.

Pengaksesan data dalam database dapat dilakukan dengan mudah melalui SQL (Structure Query Language). Data dalam database bisa diakses melalui Aplikasi Non Web (Misalnya dengan Visual Basic) maupun Aplikasi Web (Misalnya dengan PHP) (**Abdul Kadir, 2009**).

### 1.2.5 PHP

PHP Hypertext Preprocessor merupakan bahasa berbentuk script yang ditempatkan dalam server dan diproses di server. Hasil yang dikirim ke klien, tempat pemakai menggunakan browser. PHP dirancang untuk membentuk web dinamis, artinya php dapat membentuk suatu halaman berdasarkan permintaan terkini.

Hal menarik yang dimiliki oleh PHP adalah dapat digunakan untuk mengakses berbagai database seperti Access, Oracle, Mysql, dan lain-lain.

Kode PHP selalu diawali dengan `<?php` dan diakhiri `?>`. berikut ini merupakan contoh script PHP.

```
<?php
print ("Selamat Belajar PHP");
print ("Semoga Sukses");
?>
```

Script diatas merupakan perintah untuk menampilkan kata yang terdapat dalam tanda kurung tersebut (**Abdul Kadir, 2003**).

### **1.2.6 Website**

Website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage. Homepage berada pada posisi teratas, dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah homepage disebut child page, yang berisi hyperlink ke halaman lain dalam web. **(Gregorius, 2000:30).**

### **1.2.7 Whatsapp**

WhatsApp merupakan aplikasi untuk saling berkirim pesan secara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi **(Larasati, dkk (2013)).**

### **1.2.8 XAMPP**

Xampp merupakan salah satu software yang bersifat gratis dan berlisensi global, banyak yang menggunakan software tersebut sebagai web server pada local network atau localhost. Paket dari Xampp : Apache, PHP , dan MySQL **(Abdul Kadir, 2008).**

### **1.2.9 Bootstrap**

Bootstrap adalah framework css untuk membuat halaman web. Bootstrap menyediakan class dan komponen yang sudah siap dipakai **(Nugroho & Setiyawati, 2019).**

### **1.2.10 PHP Mailer**

PHP Mailer adalah fungsi PHP yang digunakan untuk mengirim e-mail, fungsi ini hanya berjalan untuk sesama localhost. Oleh karena itu dibutuhkan tambahan support agar PHP dapat menjalankan fungsinya sebagai pengirim e-mail. PHP Mailer dapat menjalankan fungsinya sebagai pengirim e-mail jika mensupportnya dengan Simple Mail Transfer Protocol (SMTP). SMTP adalah suatu protokol yang diperlukan untuk mengirim dan menerima e-mail..

### **1.2.11 Email**

E-mail merupakan surat elektronik yang memungkinkan semua orang dapat saling berkirim pesan dengan jaringan internet (**Ali Zaki dan Smitdev Community**).

### **1.2.12 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**).