

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini, terdapat beberapa teori dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, kemudian menjadi dasar untuk melakukan penelitian ini. Salah satu penelitian sebelumnya adalah karya Andre Dwi Cahya dkk. di mana mereka membuat sistem informasi keanggotaan pada toko X. Pada penelitian tersebut sebelumnya sudah ada sistem yang dibuat dengan PHP *Native* tetapi dibuat ulang dengan sistem baru menggunakan *framework* Laravel. Hasilnya sistem memiliki tampilan yang responsif yang dapat digunakan dengan nyaman di perangkat seluler, keamanan terhadap SQL Injection, dan pengembangan yang mudah. Ada manajemen sistem informasi anggota dalam sistem dan terdapat fitur *point of sale* guna melakukan transaksi [5].

Pada sistem yang dibuat oleh Jajang Nurrahman dkk. Prinsip-prinsip manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)* termasuk meningkatkan hubungan yang terjalin untuk memaksimalkan pendapatan, meningkatkan pengetahuan anggota untuk memberikan layanan terbaik, membentuk proses penjualan yang berulang, dan membangun loyalitas anggota. Sistem ini dirancang untuk membantu perusahaan meningkatkan layanan dukungan pelanggan dan mendukung pengambilan keputusan perusahaan. Salah satu keuntungan peningkatan pelayanan adalah melalui penerapan konsep *customer relationship management*, yang dapat menggambarkan strategi penempatan di mana pelanggan merupakan salah satu proses utama perusahaan [6].

Pada sistem yang dibuat oleh Dian Novianto yaitu Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web, penelitian tersebut membangun sebuah sistem informasi yang berisi informasi detail karyawan, seperti data karyawan, data keluarga karyawan, riwayat pangkat, riwayat pekerjaan, riwayat pelatihan, riwayat hukuman, dan apa yang digunakan pemangku kepentingan ketika mempertimbangkan promosi karyawan, atau bagian lain yang membutuhkan data karyawan. Pembuatan sistem informasi tersebut juga untuk mempermudah proses pengumpulan data masing-masing pegawai yang sebelumnya masih dilakukan secara manual dengan menyebarkan formulir kepada para pegawai [7].

Pada penelitian Vembria Rose dkk. tentang pembuatan sistem informasi seleksi kerja berbasis website di mana calon pekerja yang diseleksi harus menjadi *member* terlebih dahulu melalui formulir pendaftaran. Pada sistem tersebut terdapat 3 pengguna yaitu *member*, pegawai, dan administrator. Setiap pengguna akan memiliki fitur dan *role* tersendiri. Sistem ini dirancang untuk mengangani pelayanan pendaftaran yang sebelumnya dibuat secara manual dan dapat memberikan informasi ke *member* secara akurat. Pada penelitian tersebut juga dapat mengatur informasi pendaftaran secara online [8].



Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Fungsionalitas	Andre Dewi, et al. [5]	Yusri Ardi, et al [6]	Dian Novianto [7]	Vembria Rose, et al. [8]	Penulis *
Judul	Pembuatan Sistem Informasi Keanggotaan Pada Toko Ritel X.	Pembangunan Sistem Customer Relationship Management Di PT. Dirgantara Indonesia Pada Bagian Metrology.	Implementasi Sistem Informasi Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter dan Bootstrap.	Sistem Informasi Pendaftaran Seleksi Kerja Berbasis Web Pada BKK (Bursa Kerja Khusus) Tunas Insan Karya SMK Negeri 2 Banyumas	Pembangunan Sistem Informasi Pengelolaan Anggota Jogja Digital Valley Berbasis Web. *
Verifikasi Anggota.	Ada.	Tidak Ada	Ada	Tidak Ada	Ada
Memberikan informasi dari staf ke anggota	Ada.	Ada	Tidak Ada	Ada	Ada
Laporan Informasi anggota dalam bentuk grafik.	Ada	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Ada

Laporan Statistik pertumbuhan anggota.	Tidak Ada	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Ada
Teknologi	Laravel	Laravel	CodeIgniter	CodeIgniter	Laravel
Tujuan	Menyimpan dan mengelola data pelanggan yang terdaftar sebagai anggota pada setiap toko ritel menjadi sebuah informasi. Kemudian dari informasi tersebut dapat diperoleh upaya untuk menjaga hubungan dengan pelanggan.	Membantu perusahaan dalam meningkatkan layanan <i>customer support</i> serta dapat menunjang pengambilan keputusan bagi perusahaan.	Memudahkan pegawai dalam memberikan data diri ke <i>stakeholder</i> yang sebelumnya dilakukan secara manual. Memudahkan <i>stakeholder</i> dalam mempertimbangkan kenaikan jabatan pegawai.	Memberikan informasi kepada anggota secara akurat, mengatur informasi yang disampaikan, dan membuat pendaftaran secara <i>online</i> .	Membangun sebuah sistem informasi keanggotaan yang menyimpan dan mengelola data anggota dan acara menjadi sebuah informasi. Memberikan layanan informasi kepada anggota.

\*) Sedang dikerjakan.