

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini memuat penelitian terkait yang digunakan sebagai bahan kajian dalam penelitian ini.

2.1 Penelitian Terkait

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai bahan kajian. Penelitian yang dijadikan sebagai bahan kajian berhubungan dengan bagaimana membangun sistem informasi yang mengintegrasikan data dalam suatu organisasi.

Pada penelitian mengenai Analisis Dan Rancang Bangun Sistem Informasi Hotel Terintegrasi Yang Selaras Dengan Rencana Strategis Teknologi Informasi (Studi Kasus : Hotel Dalu) oleh Yogeswara (2013), membahas tentang rancang bangun sistem informasi hotel terpadu yang diselaraskan dengan teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi hotel terintegrasi yang menjadikan proses bisnis yang ada pada hotel tersebut terintegrasi dalam satu sistem yang memberikan kemudahan dan efisiensi dalam menjalankan proses bisnis perusahaan dan juga menjadi fasilitas bagi pihak eksekutif dalam pengambilan keputusan bisnis.

Dalam penelitian mengenai Integrasi Aplikasi Perpustakaan Untuk Berbagi Informasi Penelitian Perguruan Tinggi Berbasis Web Service oleh Wijanarko (2013), membahas tentang mengintegrasikan aplikasi-aplikasi perpustakaan menggunakan web service. Metode yang digunakan adalah

simulasi dengan menggunakan platform basis data yang berbeda yang diletakkan pada mesin yang berbeda. Hasil dari Penelitian ini adalah terintegrasinya tiga jenis basis data yaitu MySQL, Oracle dan MsAccess, menggunakan tiga web service yaitu PHP, Java dan NET ke dalam satu aplikasi integrasi berbasis web, yang bertujuan membantu perguruan tinggi memperoleh informasi tanpa harus mengunjungi satu per satu perpustakaan online perguruan tinggi tersebut.

Pada penelitian mengenai Analisis dan Rancang Bangun Aplikasi Elektronik Customer Relationship Management Untuk Tour dan Travel Di Indonesia (Studi Kasus: Cahaya Community Tour And Travel) oleh Putra (2013), membahas tentang menganalisis dan merancang CRM agar perusahaan dapat mengenali pelanggan secara detail dan menentukan langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan terhadap pelanggan, sehingga dapat meningkatkan nilai pelanggan serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hasil dari penelitian ini adalah rancangan kerangka dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang telah ada serta membuat salah satu aplikasi electronic CRM untuk mendukung strategi perusahaan.

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya, penelitian ini membahas tentang menganalisis dan membangun sistem informasi yang mengintegrasikan data pada unit simpan pinjam dan data pada unit toko. Didalam sistem ini, terdapat fitur CRM yang berfungsi 1). Enhance, sebagai media promosi yang memberikan informasi jatuh tempo angsuran dan informasi produk – produk koperasi melalui

pesan singkat SMS, dan fungsi untuk memberikan rekomendasi produk kepada nasabah berdasarkan kebiasaan membeli nasabah. 2). Retain, untuk memberikan informasi pola / kebiasaan nasabah dalam melakukan peminjaman, tujuan, dan pembelian produk koperasi, sehingga dengan informasi ini KPN Bhakti Husada dapat menyediakan dana saat dibutuhkan nasabah tepat waktu. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini analisis lingkungan internal value chain yang berfungsi untuk mengetahui aktivitas – aktivitas bisnis yang terjadi saat ini pada KPN Bhakti Husada. Hasil yang diharapkan adalah aplikasi yang meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja, meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, mendukung pengambilan keputusan, dan menjaga agar pelanggan tetap loyal terhadap KPN Bhakti Husada.