

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Customer Relationship Management

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses untuk mengelola rincian informasi seorang konsumen dan semua customer touch points untuk memaksimalkan loyalitas. Customer touch point merupakan semua kejadian yang dapat menyebabkan pertemuan antara konsumen dengan brand atau produk suatu perusahaan. CRM memungkinkan perusahaan untuk menyediakan pelayanan konsumen yang baik dengan menggunakan informasi konsumen yang dimiliki perusahaan. Berdasarkan informasi konsumen, perusahaan dapat menyesuaikan penawaran pasar, pelayanan, program atau promo, pesan, dan media. CRM bertujuan untuk membangun relasi dengan konsumen dan meningkatkan loyalitas konsumen. Aplikasi CRM digunakan untuk mengumpulkan data, memproses data, dan menghasilkan informasi untuk menyusun dan mengimplementasikan strategi pemasaran perusahaan. CRM meliputi empat aktivitas pemasaran, yaitu: - Customer Selection Customer Selection adalah mendefinisikan kelompok kelompok konsumen yang menjadi target perusahaan. Perusahaan mengidentifikasi kelompok yang akan diberikan penawaran dan menjadi target konsumen dalam proses akuisisi, retensi, dan extensi. - Customer Acquisition Customer Acquisition adalah aktifitas pemasaran yang bertujuan untuk membangun relasi dengan konsumen baru dengan tetap meminimalkan biaya akuisisi dan menargetkan pada konsumen yang memiliki value yang tinggi. - Customer Retention Customer Retention adalah aktifitas pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga konsumen yang telah dimiliki oleh perusahaan. Mengidentifikasi penawaran yang relevan berdasarkan kebutuhan konsumen dan posisi life-cycle konsumen merupakan hal penting dalam langkah ini. - Customer Extension Customer Extension berarti meningkatkan jumlah atau jenis produk yang dibeli oleh konsumen. Teknologi yang digunakan dalam CRM dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu:

- Operational CRM Dalam metode ini, semua proses yang berhubungan dengan konsumen dari tahap marketing and sales hingga pelayanan purna jual dan menerima feedback dari konsumen.

- Analytic CRM Dalam analytic CRM, data yang didapatkan dari operational CRM akan dianalisa dan hasil analisa data akan dipersiapkan untuk menunjang performa komersial perusahaan.

- Cooperational CRM Cooperational CRM memungkinkan konsumen berkomunikasi dengan perusahaan dengan cara yang mudah, seperti telepon, facsimile, atau internet. Diperlukan aplikasi yang berbeda-beda untuk mendukung empat aktivitas pemasaran, yaitu:

- Sales force automation (SFA) Salesforce automation membantu sales untuk mengelola catatan dan penawaran melalui telepon untuk menyusun dan menyimpan permintaan konsumen dan kunjungan konsumen.

- Customer Service Management Perwakilan yang berada di pusat kontak menjawab permintaan informasi dari konsumen menggunakan intranet untuk mengakses database yang menyimpan informasi mengenai konsumen, produk, dan pertanyaan konsumen sebelumnya.

- Managing the sales process Mengelola proses penjualan dapat menggunakan website ecommerce, atau dalam konteks B2B dengan membantu sales dengan mencatat proses penjualan. - Campaign Management Campaign Management digunakan untuk mengelola iklan, mengirim pesan atau e-mail ke konsumen, atau campaign yang lainnya. - Analysis Selain aplikasi ACRS, kegiatan operasional bengkel dibantu dengan dua aplikasi khusus dari Yamaha. Aplikasi yang pertama adalah diagnose tools yang digunakan mekanik untuk melakukan diagnosa pada sepeda motor Yamaha. Dan, aplikasi administrasi yang digunakan untuk melakukan pencatatan atau melihat riwayat service sepeda motor

B. Framework Laravel

Framework laravel merupakan salah satu PHP framework yang digunakan untuk memudahkan web developer dalam membuat dan mengembangkan suatu

website. Laravel membutuhkan composer yang merupakan dependency management dalam bahasa pemrograman PHP. Versi terbaru dari laravel adalah versi 5.1[4]. Laravel menggunakan arsitektur MVC (Model View Controller) yaitu salah satu arsitektur perangkat lunak yang memisahkan aplikasi menjadi tiga bagian yaitu model yang memiliki peran untuk berinteraksi dengan database yang digunakan, view untuk menampilkan interface pengguna, dan controller berperan untuk menampilkan view atau melakukan update pada model sesuai dengan permintaan pengguna

C. PHP

PHP singkatan dari Hypertext Preprocessor adalah salah satu bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat script yang dijalankan pada web server. Sebuah PHP script mengandung kode PHP dan kode HTML untuk menentukan bagaimana kode HTML akan dimanipulasi. PHP script disimpan dalam web server yang kemudian diproses oleh server dan dikirim ke browser dalam bentuk halaman HTML. PHP juga dapat menyimpan dan mengambil data dari database dan menggabungkannya ke dalam kode HTML yang dihasilkan [1]. PHP dapat digunakan disemua sistem operasi umum, termasuk Linux, Microsoft Windows, Mac OS X, RISC OS, dan beberapa sistem operasi lainnya. Pengguna PHP juga dapat secara bebas memilih antara procedural programming atau object oriented programming (OOP)

D. Visual Studio Code

Visual Studio Code (disingkat VSCode) adalah perangkat lunak penyunting kode-sumber buatan Microsoft untuk Linux, macOS, dan Windows. Visual Studio Code pertama kali diperkenalkan di tanggal 29 April 2015 oleh Microsoft di konferensi Build 2015. Versi pratinjau dirilis tidak lama setelah itu. Visual Studio Code dibangun menggunakan aplikasi web Node.js dan kerangka Electron. Ini memiliki beberapa kekurangan seperti penggunaan RAM yang berlebih, mengingat bahwa Visual Studio Code berjalan di atas kerangka Electron yang sangat bergantung dengan peramban web Chromium.

E. Stisla

Stisla merupakan template dasbor admin yang inovatif dan kaya komponen, Stisla berbasis Bootstrap, lebih tepatnya Bootstrap 4 dan sepenuhnya responsif dan kompatibel dengan semua browser modern. Berkat desainnya yang modern dan ramah pengguna, Pengguna dapat membuat antarmuka yang berfungsi penuh yang akan disukai pengguna.

F. Website

Website merupakan sebuah aplikasi yang berisi berbagai dokumen multimedia, seperti teks, gambar, video, suara, animasi yang di buat dengan menggunakan protokol HTTP (hypertext transfer protocol).[1] Selain itu, website merupakan sekumpulan halaman web yang terhubung satu sama lain. Web terdiri dari page atau halaman dan kumpulan halaman atau homepage. Website dapat diakses melalui berbagai device yang dapat mendukung browser. World Wide Web atau website adalah salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat. Pada saat ini, informasi website didistribusikan melalui hyperlink, yang menghubungkan antar halaman website.