

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Jawara

Aplikasi Jawara 1.0 merupakan sebuah aplikasi berbasis website yang memiliki fungsi untuk memonitoring progres dari aktivasi ICON+ Regional Jawa Barat dan dikhususkan untuk internal maupun mitra aktivasi. Jawara 1.0 bukanlah sekedar nama tetapi juga memiliki kepanjangan yaitu Jawa Barat Aplikasi Monitoring Aktivasi. Dalam kerja praktik ini, penulis ditugaskan untuk menganalisis alur dari aplikasi Jawara 1.0 dan mampu mengevaluasi apakah alur dari aplikasi tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum.

#### 2.2 CRM

CRM (*Customer Relationship Management*) yang memiliki artian dalam Bahasa Indonesia yaitu “Pengelolaan Hubungan Pelanggan”. Tujuan adanya CRM adalah untuk membantu bisnis dari sebuah perusahaan agar mendapatkan hubungan dengan kualitas yang baik ke pelanggan maupun calon pelanggan.

Tujuan CRM adalah untuk belajar sebanyak mungkin tentang perilaku dan permintaan pelanggan untuk lebih memberikan layanan terbaik dan mempertahankan hubungan yang ada. Ini penting karena mengetahui pelanggan kami dan mampu memenuhi keinginan mereka sangat penting untuk keberhasilan organisasi mana pun. Tanpa fokus otomatis yang mungkin ada pada CRM, sulit bagi perusahaan untuk mencapai dan mempertahankan kepemimpinan dan profitabilitas.

CRM digunakan di seluruh organisasi, termasuk:

- Penjualan
- Layanan Pelanggan
- Pemasaran