

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Salon Kecantikan

Salon adalah ruangan. Kecantikan yang berarti cantik/keindahan. Salon kecantikan merupakan tempat untuk membuat seseorang menjadi cantik atau lebih cantik. Tempat khusus untuk mengurus segala hal tentang kecantikan baik itu pria maupun wanita. Salon kecantikan menangani beberapa hal seperti memperindah rambut, memperindah wajah dan memperindah tubuh.

2.2 Sistem Informasi Manajemen

2.2.1 Sistem

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Sistem juga merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memroses masukan (input) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (output) yang diinginkan.

Beberapa prinsip umum sistem adalah sebagai berikut :

1. Sistem selalu merupakan bagian sistem lebih besar. Sistem dapat dipartisi menjadi (sub)sistem - (sub)sistem yang lebih kecil.
2. Sistem lebih terspesialisasi akan kurang dapat beradaptasi untuk menghadapi keadaan-keadaan berbeda.
3. Lebih besar ukuran sistem maka akan memerlukan lebih banyak sumberdaya untuk operasi dan pemeliharaan.
4. Sistem senantiasa mengalami perubahan, tumbuh dan berkembang.

2.2.2 Informasi

Informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Tanpa suatu informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Suatu organisasi tanpa adanya suatu informasi maka suatu organisasi tidak bisa berjalan dan tidak bisa beroperasi.

McFadden, dkk. (1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.

2.2.3 Manajemen

Istilah manajemen, terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman. Berbagai istilah yang dipergunakan, seperti ketatalaksanaan, manajemen, management dan pengurusan. Istilah manajemen mengandung tiga pengertian yaitu *pertama*, manajemen sebagai suatu proses, *kedua*, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen dan *ketiga*, manajemen sebagai suatu seni(art) dan sebagai suatu ilmu.

Dalam Encyclopedia of the Social Science dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.

Menurut Haiman, bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut George R.Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.

2.2.4 SIM

Sistem informasi manajemen atau lebih dikenal dengan SIM merupakan suatu sistem yang biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain teknik pengelolaan informasi dalam suatu organisasi.

SIM ini mempunyai peranan yang sangat penting di dalam suatu organisasi, karena sangat mempengaruhi terhadap maju mundurnya sebuah organisasi. Setiap organisasi baik itu organisasi yang besar maupun organisasi yang kecil pasti mempunyai sistem informasi yang berbeda-beda, tergantung dari kebutuhan dan masalah yang terjadi pada organisasi tersebut.

Sekarang ini, penerapan SIM dalam suatu organisasi pasti akan melibatkan penggunaan komputer untuk membantu mengelola data yang ada untuk menjadi informasi yang dibutuhkan. Informasi yang tepat, cepat dan akurat akan menjadikan suatu organisasi menjadi berkembang dengan pesat. Semakin besar organisasi maka semakin komplekslah pengelolaan sistem informasi, karena data yang diolah menjadi semakin banyak dan bervariasi.

Sistem informasi manajemen harus memberikan dukungan dalam pengumpulan informasi untuk merancang rangkaian alternatif tindakan, memutuskan untuk memilih tindakan yang terbaik dari alternatif yang tersaji dan melaksanakan pilihan dan mengawasi hasil kegiatan.

2.3 *Customer Relationship Management*

CRM (*Customer Relationship Management*) adalah sebuah pendekatan untuk mengelola interaksi perusahaan dengan pelanggan saat ini dan masa depan. CRM melibatkan menggunakan teknologi untuk mengatur, mengotomatisasi, dan sinkronasi penjualan, pemasaran, layanan pelanggan dan dukungan teknis.

Menurut Goldenbery (2002:20), Kalakota dan Robinson (2001:33) serta Chen dan Popovich (2003), *Customer Relationship Management (CRM)* memiliki tiga aspek utama yang saling terikat yaitu sebagai berikut:

1. Manusia (*people*)

Dalam hal ini yang dimaksud dengan manusia adalah karyawan sebagai pelaksana *Customer Relationship Management (CRM)*. Faktor kunci yang harus diperhatikan dalam dimensi ini yaitu seperti antusiasme, kemampuan dan keramahan.

2. Proses (*process*)

Hal ini berkaitan dengan sistem dan prosedur yang membantu manusia (karyawan) untuk lebih mengenali dan menjalin hubungan dekat dengan pelanggan.

3. Teknologi (*technology*)

Hal ini dilakukan untuk lebih membantu mempercepat dan mengoptimalkan faktor manusia (karyawan) dan proses bisnis dalam aktivitas kereliasian dengan pelanggan sehari-hari.

2.3.1 Klasifikasi CRM

Aplikasi yang menerapkan CRM diklasifikasikan menjadi dua (Dyche 2002), yaitu:

1. CRM Operasional

CRM Operasional dikenal sebagai "*front office*" perusahaan. Aplikasi CRM ini berperan dalam interaksi dengan pelanggan. CRM Operasional mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis, seperti otomatisasi pemasaran, penjualan, dan pelayanan.

Salah satu penerapan CRM yang termasuk dalam kategori operasional CRM adalah dalam bentuk aplikasi *web*. Melalui *web*, suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan

kepada pelanggan. Beberapa contoh pelayanan yang diberikan melalui *web*, diantaranya (Greenberg 2002 dalam Turban *et al.* 2004):

- a. Menyediakan pencarian produk. Pelanggan sering kali mengalami kesulitan dalam mencari produk yang mereka inginkan, karena itu diperlukan fasilitas *search*.
 - b. Menyediakan produk atau pelayanan gratis, sesuatu yang dapat menarik pelanggan untuk mengunjungi *web* adalah tersedianya produk atau pelayanan gratis.
 - c. Menyediakan pelayanan atau informasi tentang penggunaan produk
 - d. Menyediakan pemesanan *online*
 - e. Menyediakan fasilitas informasi status pemesanan
2. CRM Analitik

CRM Analitik dikenal sebagai “*back office*” perusahaan. Aplikasi CRM ini berperan dalam memahami kebutuhan pelanggan. CRM Analitik berperan dalam melaksanakan analisis pelanggan dan pasar, seperti analisis *trend* pasar dan analisis perilaku pelanggan. Data yang digunakan pada CRM Analitik adalah data yang berasal dari CRM Operasional.

Menurut Pappers dan Roger dalam Kotler dan Keller (2007:35), dalam menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* ada lima aktivitas *CRM* yaitu :

1. Mengidentifikasi (*identify*)
Merupakan langkah awal yang utama dalam penerapan CRM. Banyak hal yang perlu diidentifikasi oleh perusahaan, antara lain :
2. Mengetahui siapa pelanggan.
3. Mengetahui pelanggan mana yang potensial dan mana yang merugikan.

4. Mengetahui pelanggan potensial yang bersaing.
5. Mengidentifikasi perlu tidaknya sistem internal terkait dengan pelanggan.

Dengan melakukan identifikasi, perusahaan dapat melakukan suatu relasi dengan pelanggan, sehingga efektif untuk mengetahui pelanggan secara personal. Proses identifikasi mampu membidik pelanggan yang tepat.

2.4 World-Wide-Web

Sistem pengaksesan informasi dalam internet yang paling terkenal adalah World Wide Web(WWW) atau biasa dikenal dengan istilah Web. Pertama kali diciptakan pada tahun 1991 di CERN, Laboratorium Fisika Partikel Eropa, Jenewa, Swiss. Tujuan awalnya adalah untuk menciptakan media yang mudah untuk berbagai informasi diantara para fisikawan dan ilmuwan.

Web menggunakan protokol yang disebut HTTP(*HyperText Transfer Protocol*) yang berjalan pada TCP/IP Adapun dokumen Web ditulis dalam format HTML(*HyperText Markup Language*). Dokumen ini diletakkan dalam Web Server (server) yang melayani permintaan halaman Web) dan diakses oleh klien (pengakses informasi) melalui perangkat lunak yang disebut Web Browser atau sering disebut browser saja.

Konsep *hypertext* yang digunakan pada Web sebenarnya telah dikembangkan jauh hari sebelum kehadiran web. Dengan menggunakan *hypertext*, pemakai dapat melompat dari suatu dokumen ke dokumen lain dengan mudah, dengan cukup mengklik teks-teks khusus yang pada awalnya ditandai dengan garis bawah. Penggunaan *hypertext* pada Web juga telah dikembangkan lebih jauh menuju ke *hypermedia*. Dengan menggunakan pendekatan *hypermedia*, tidak hanya teks yang dapat dikaitkan, melainkan juga gambar, suara dan bahkan video.

Informasi yang terdapat pada Web disebut halaman web (*web page*). Untuk mengakses sebuah halaman Web dari browser, pemakai perlu menyebutkan URL (*Uniform Resource Locator*). URL tersusun atas tiga bagian:

1. Format transfer.
2. Nama host
3. Path berkas dokumen.

2.5 DFD (*Data Flow Diagram*)

DFD adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data dan kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut.

DFD menggambarkan penyimpanan data dan proses yang mentransformasikan data. DFD menunjukkan hubungan antara data pada sistem dan proses pada sistem.

Adapun simbol-simbol DFD menurut teknik Yourdon/De Marco sebagai berikut:

a. Entiti luar

Entiti luar digambarkan dengan simbol persegi biasa.



Gambar 2.1. Simbol entiti luar

Entiti luar merupakan sumber atau tujuan dari aliran data dari atau ke sistem. Entiti luar merupakan lingkungan luar sistem, jadi sistem tidak tahu menahu mengenai apa yang terjadi di entiti luar. Entiti luar digambarkan dengan sekelompok orang atau mungkin sebuah sistem.

b. Aliran Data

Menggambarkan aliran data dari satu proses ke proses yang lainnya. Adapun simbol dari aliran data bentuk garisnya boleh bebas seperti pada Gambar 2.2.

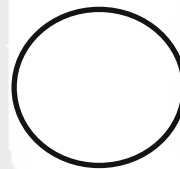


Gambar 2.2. Simbol aliran data

Pada Gambar 2.2 komponen aliran data menggambarkan gerakan informasi dari satu bagian ke bagian lain dari sistem. Aliran data dipresentasikan dengan menggunakan anak panah.

c. Proses

Proses atau fungsi yang mentransformasikan data secara umum digambarkan dengan lingkaran, seperti pada Gambar 2.3



Gambar 2.3. Simbol proses

Pada Gambar 2.3 proses menunjukkan transformasi dari masukan menjadi keluaran dan biasanya komponen proses dapat disimbolkan dengan lingkaran atau segiempat tumpul. Dalam proses umumnya didefinisikan dengan kalimat sederhana atau kata tunggal.

d. Berkas atau tempat penyimpanan

Simbol dari berkas ini dapat digambarkan dengan garis paralel dan penggambarannya seperti Gambar 2.4.



Gambar 2.4. Simbol berkas

Pada Gambar 2.4 berkas (data store) merupakan komponen yang berfungsi untuk menyimpan data atau file.

2.6 Black Box Testing

Black Box Testing adalah tipe *testing* yang memperlakukan perangkat lunak yang tidak diketahui kinerja internalnya. Sehingga para *tester* memandang perangkat lunak seperti layaknya sebuah “kotak hitam” yang tidak penting dilihat isinya, tapi cukup dikenai proses *testing* di bagian luar.

Pengujian *black-box* merupakan tahap yang berfokus pada pernyataan fungsional perangkat lunak. *Test case* ini bertujuan untuk menunjukkan fungsi perangkat lunak tentang cara beroperasinya. Apakah pemasukan data telah berjalan sebagai mana mestinya dan apakah informasi yang tersimpan dapat dijaga kemutahirannya. Dengan demikian, pengujian *black-box* memungkinkan pembuat perangkat lunak mendapatkan serangkaian kondisi *input* yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program.