

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profile Perusahaan**

Baby Dear adalah UMKM yang bergerak di bidang Jasa, adapun jasa yang ditawarkan seperti, rental mainan dan Perlengkapan bayi atau Baby Dear Rental, cuci perlengkapan bayi atau Baby Dear Laundry, dan juga spa bayi atau Baby Dear Spa, Baby Dear sendiri berada di Perumahan Mahkota Regency blok C2 no.8, Kec. Telukjambe Timur, Kab. Karawang, Jawa Barat.

##### **2.1.1 Sejarah Perusahaan**

Baby Dear sudah berdiri sejak tahun 2012, dengan Ibu Berty selaku pemilik UMKM Baby Dear, awal dari berdirinya Baby Dear adalah dimana saat ibu Berty memiliki anak pertama, karena beliau sangat senang, lalu beliau membeli banyak perlengkapan bayi seperti, baby box, kereta bayi, dan baby bouncer, namun saat anaknya sudah berusia 2 tahun perlengkapan bayi tersebut pun disimpan dan tidak pernah dipakai lagi, lalu kemudian ada teman beliau yang menanyakan apakah boleh meminjam peralatan bayi yang sudah tidak dipakai tersebut, dari situlah awal bagaimana Baby Dear terbentuk dan sampai sekarang mempunyai beberapa pelayanan seperti rental, laundry, dan spa.

##### **2.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan**

UMKM Baby Dear memiliki visi dan misi, seperti :

###### **A. Visi**

Menjadi perusahaan yang menguasai market ibu dan anak di Indonesia tahun 2031.

###### **B. Misi**

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada customer.
- b. Membuka cabang di seluruh Indonesia.
- c. Menguasai teknologi.

##### **2.1.3 Logo Perusahaan**

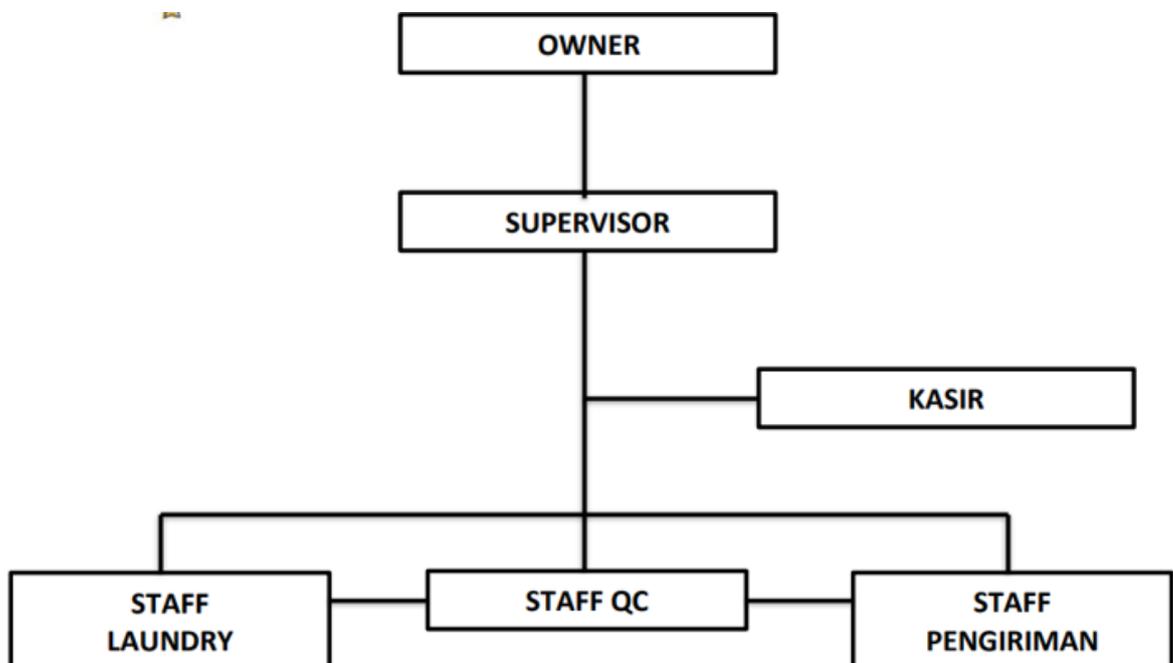
Logo UMKM Baby Dear dapat dilihat pada gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Logo Baby Dear**

#### 2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan tiap bagian dalam perusahaan, serta posisi dalam menjalankan kegiatan operasional, dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur Organisasi dari UMKM Baby Dear Laundry dapat dilihat pada gambar 2.2.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Baby Dear Laundry Karawang**

Deskripsi pekerjaan dari struktur organisasi diatas akan disebutkan sebagai berikut :

1. Pemilik (*Administrator*)
  - a. Memutuskan dan menentukan peraturan, kebijakan yang akan berlaku.

- b. Bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan usaha.
- c. Merumuskan strategi-strategi untuk tercapainya visi & misi usaha.
- d. Mengawasi jalannya usaha.
- e. Mengevaluasi laporan keuangan usaha.
- f. Mengangkat dan memberhentikan pegawai.

## 2. Supervisor

- a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional sehari-hari.
- b. Memberikan bantuan/arahan kepada staff yang merasa kesulitan.
- c. Membuat jadwal harian untuk staff yang lain.
- d. Menjadi penghubung antara staff dan manajemen.
- e. Mengevaluasi kinerja staff.

## 3. Kasir (Admin)

- a. Menerima dan mengecek pembayaran secara cash maupun transfer.
- b. Melayani Pelanggan secara online maupun offline.
- c. Mencatat dengan rapi pemasukan dan pengeluaran usaha.
- d. Memastikan jumlah uang yang diterima dengan jumlah uang yang disetorkan.

## 4. Staff Laundry

Melakukan proses laundry mulai dari :

- a. Pencucian barang laundry.
- b. Finishing/wrapping.

## 5. Staff QC (Quality Control)

Memeriksa dengan detail unit yang sudah selesai dilaundry sebelum sampai ke customer, melalui :

- a. Kebersihan.
- b. Wangi
- c. Kelengkapan.

## 6. Staff Pengiriman

- a. Melakukan proses pengantaran atau penjemputan unit laundry.
- b. Memastikan unit diantar atau dijemput tepat waktu.
- c. Memastikan unit sampai ke tangan customer dengan baik.

### 2.1.5 Jenis Dan Harga Laundry di Baby Dear Laundry

Jenis dan harga laundry yang ditawarkan di Baby Dear Laundry terdapat dua jenis laundry yaitu reguler dan khusus, yang dimana laundry khusus memiliki harga dua kali lipat dari harga laundry reguler untuk setiap jenis barangnya. Jenis barang dan Harga dapat dilihat pada Lampiran C-3.

### 2.2 State Of The Art

Merupakan kumpulan referensi jurnal yang digunakan dalam penelitian ini, *State of The Art* juga digunakan sebagai pembeda antara penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan. Berikut tabel .

**Tabel 2.1 State Of Art Pertama**

Judul Penelitian	PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Peneliti	Dodi Putra Sirait
Tahun dan Tempat Penelitian	2018, PT. Matahari
Metode Penelitian	Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode Service Quality
Hasil Penelitian	CRM dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, variabel independen CRM dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan, Variabel independen CRM dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan
Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian	Jurnal ini dipilih mencari referensi karena berisi mengenai Customer Relationship Management dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.2 State Of Art Kedua**

Judul Penelitian	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI CRM DENGAN METODE RAD
Peneliti	Ahmad Fauzi , Eko Harli
Tahun dan Tempat Penelitian	2017, CV. Sinar Cemerlang Motor
Metode Penelitian	RAD
Hasil Penelitian	CRM pada sisi operasional dengan cara membangun sistem berbasis komputer dalam transaksi jual beli sehari-hari dapat meningkatkan kualitas pelanan terhadap konsumen
Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian	Jurnal ini dipilih karena dinilai dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian, karena berisi mengenai peningkatan kualitas pelayanan.

**Tabel 2.3 State Of Art Ketiga**

Judul Penelitian	ANALISIS PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI HAURA SALON MUSLIMAH
Peneliti	2018, Grace Sella Br Purba , Gentisya Tri Mardiani
Tahun dan Tempat Penelitian	Haura Salon Muslimah
Metode Penelitian	Service Quality
Hasil Penelitian	Berdasarkan uraian pembahasan analisis dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan terhadap analisis penentuan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual (service quality) dengan pendekatan Customer Relationship Management ( CRM ) di Haura Salon Muslimah yaitu sistem informasi yang dibangun ini dapat membantu Owner melakukan penilaian kualitas pelayanan

	dan memberikan rekomendasi hasil perbaikan pelayanan.
Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian	Jurnal ini dipilih karena dirasa dapat membantu peneliti dalam penelitian, karena memiliki topik yang mirip, dan juga menggunakan metode Servqual yang dirasa cocok oleh peneliti

**Tabel 2.4 State of Art Keempat**

Judul Penelitian	PENENTUAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA PT. SURYA CEMERLANG LOGISTIK CABANG BANDUNG
Peneliti	Darul Nur Rachman, Tati Harihayati
Tahun dan Tempat Penelitian	2019, PT. Surya Cemerlang Logistik.
Metode Penelitian	Service Quality
Hasil Penelitian	Penentuan perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan crm dapat membatu direktur dan manajer dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkam dari banyaknya keluhan pelanggan dan hasil kuesioner pelayanan juga meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan guna mempertahankan pelanggan.
Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian	Jurnal berikut diambil sebagai referensi karena peneliti ingin menambah referensi untuk Jurnal yang membahas mengenai perbaikan kualitas pelayanan pendekatan CRM dengan metode Service Quality

**Tabel 2.5. State Of Art Kelima**

Judul Penelitian	PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BALAI KESEHATAN OLAHRAGA MASYARAKAT BANDUNG
Peneliti	2017, Mochamad Irfan Mardani , Riani Lubis S.T., M.T.

Tahun dan Tempat Penelitian	Balai Kesehatan Masyarakat (BKOM) Bandung
Metode Penelitian	Service Quality
Hasil Penelitian	Sistem informasi Customer Relationship Management BKOM Bandung telah dibangun dan dilakukan pengujian terhadap sistemnya sehingga dapat disimpulkan bahwa. Sistem informasi Customer Relationship Management BKOM Bandung ini dapat membantu tim pengaduan masyarakat dalam menilai indikator kualitas pelayanan dan merekomendasikan usulan perbaikan pelayanan pada BKOM Bandung
Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian	Jurnal ini dipilih karena dinilai dapat membantu peneliti untuk mengembangkan referensi terhadap CRM yang menggunakan metode Servqual

### 2.3 Landasan Teori

Merupakan dasar dalam penelitian yang akan dilakukan dan digunakan sebagai acuan dalam sebuah penelitian. Landasan teori digunakan agar sebuah penelitian memiliki dasar yang kokoh.

#### 2.3.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diberikan [1].

Sistem Informasi juga merupakan gabungan dari komputer dan user yang mengelola perubahan data menjadi suatu informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut.

#### 2.3.2 Customer Relationship Management

Customer Relationship Management merupakan strategi dalam sebuah bisnis dengan mengintegrasikan proses-proses dan fungsi internal dengan semua jaringan eksternal untuk menciptakan dan mewujudkan nilai bagi para konsumen sasaran secara profitable. Customer Relationship Management didukung oleh data konsumen yang berkualitas dan teknologi informasi [2].

Jenis dari CRM dibagi menjadi tiga antara lain adalah, operasional CRM, Analitikal CRM, dan Kolaboratif CRM. Berikut Penjelasannya :

#### 1. Operasional CRM

Merupakan CRM yang berperan dalam interaksi pelanggan, Operasional CRM mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari proses bisnis, di antaranya ada otomatisasi pemasaran dan pelayanan.

#### 2. Analitikal CRM

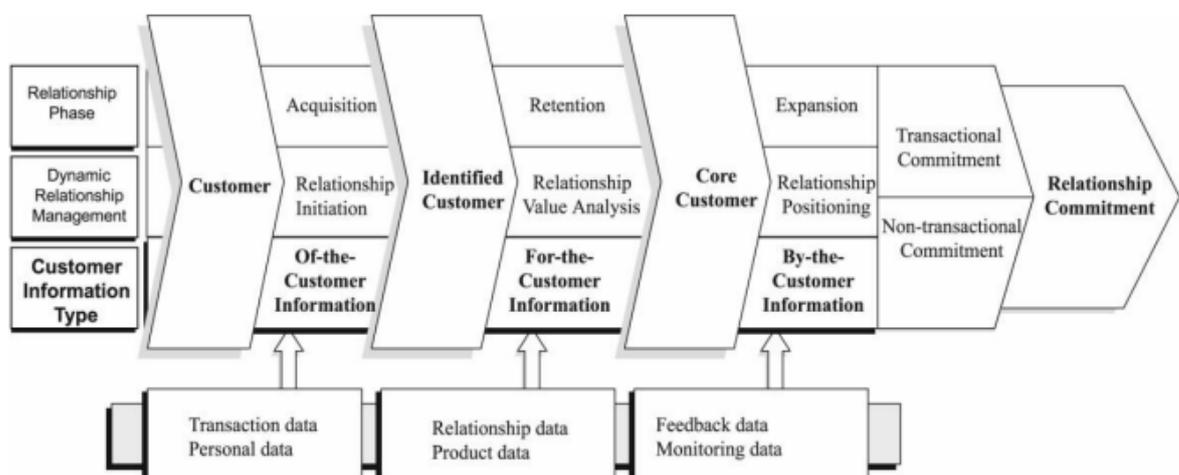
Merupakan CRM yang berperan dalam memahami kebutuhan pelanggan, CRM ini berperan dalam menganalisis pelanggan dan pasar, misalnya analisis trend pasar, kebutuhan pelanggan, perilaku pelanggan, dan keluhan pelanggan. Data dari Operational CRM digunakan dalam CRM jenis ini.

#### 3. Kolaboratif CRM

Tujuan dari CRM ini adalah untuk memberikan nilai tambah dan memperluas loyalitas pelanggan ke pelanggan lain yang masih belum berada di level kesetiaan pelanggan, CRM ini juga mencakup pemahaman atau kesadaran bahwa pelanggan yang setia dapat menjadi magnet bagi pelanggan yang lain.[3]

### 2.3.3 Framework of Dynamic CRM

Dalam menentukan fitur pada CRM yang akan dibangun diperlukan framework atau bingkai kerja yang akan digunakan sebagai acuan, penelitian yang dilakukan oleh Chung-Hoon Park dan Young-Gul Kim mengusulkan CRM *Framework* yang dinamakan “ *A Framework of Dynamic CRM*”. *Framework* ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan atau penerapan CRM. Informasi yang menjadi fokus utama pada penelitian ini adalah informasi mengenai pelanggan, informasi untuk pelanggan, dan informasi oleh pelanggan [4]. Gambar *Framework of Dynamic CRM* dapat dilihat pada gambar 2.3.



### Gambar 2.3 Framework Of Dynamic CRM

1. *Acquisition*, proses untuk mendapatkan pelanggan baru yang dapat diwujudkan dengan berbagai cara dan strategi.
2. *Retention*, proses dimana perusahaan melakukan strategi untuk mempertahankan pelanggannya dengan cara meningkatkan pelayanan.
3. *Expansion*, adalah proses dimana perusahaan membina hubungan baik dengan pelanggan dengan selalu mendengar keinginan pelanggan dan melayaninya dengan baik. Beberapa kata kunci yang diasosiasikan dengan proses ini adalah loyalty, reduce cost, dan customer service [5].

#### 2.3.4 Service Quality

*Service Quality* atau Servqual adalah suatu metode yang dilakukan untuk mengukur kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa. Metode ini dibangun dengan adanya perbandingan antara dua buah faktor utama yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan pelanggan (*Expected Service*).

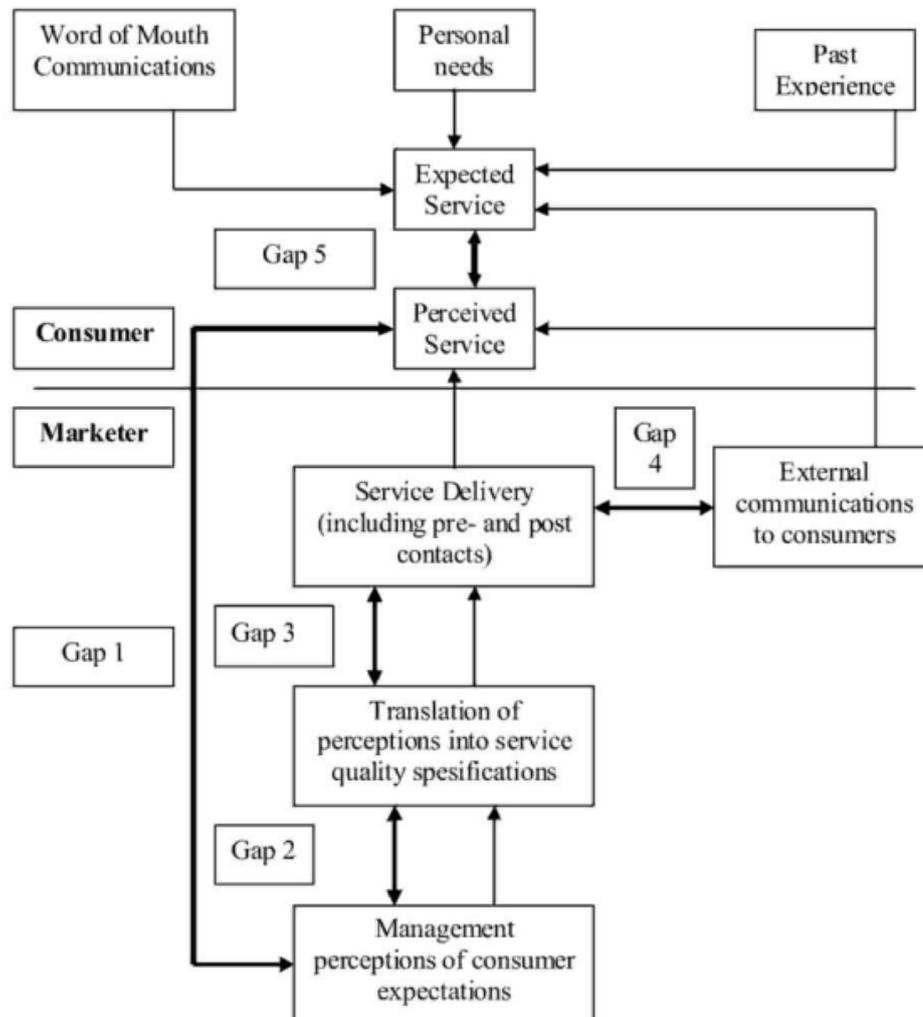
Pada pengukuran kualitas jasa pada model Servqual ini, terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu (Reliability, responsiveness, assurance, Empaty dan tangibles). Lima dimensi tersebut antara lain [6].

1. *Reliability*, Kemampuan memiliki performa yang bisa di andalkan dan akurat.
2. *Assurance*, Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
3. *Tangibles*, Aspek yang terlihat secara fisik masal peralatan dan personel petugas.
4. *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

##### 2.3.4.1 Model Service Quality

Salah satu model yang dapat digunakan dalam menganalisis kualitas jasa adalah *gap* model, yaitu model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. model ini dikenal dengan *Servqual*. Dalam penelitiannya Parasuraman dan kawan-kawan (Leonard L Berry, Valerie A,

Zeithaml ) mengidentifikasi ada 5 *gap* yang menyebabkan gagalnya perusahaan dalam penyampaian jasa [7]. Dapat dilihat pada gambar 2.4.



**Gambar 2.4 Model Konseptual Servqual**

#### 2.3.4.2 Pengukuran Servqual

Dalam pengukuran kualitas jasa, model Servqual didasarkan kepada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan, serta gap di antara keduanya, pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu *Tangible* (berwujud/bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Empathy* (empati), dan *Reliability* (keandalan).

Skor Servqual untuk setiap pernyataan dapat dihitung dengan rumus yaitu :

$$[ \text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} ]$$

Pada prinsipnya , data yang diperoleh melalui instrument SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci :

1. Item-by-item analysis , misalnya , P1-H1 , P2-H2, dan seterusnya
2. Dimension –by-dimension analysis , misalnya ( P1+P2+P3+P4) – (H1+H2+H3+H4)
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap SERVQUAL , yaitu  $(P1+P2+P3+...+P22/22) - (H1+H2+H3+...+H22/22)$ .

Keterangan :

P = Persepsi

H = Harapan

### 2.3.5 Entity Relationship Diagram (ERD)

Merupakan model yang digunakan untuk menggambarkan data dalam bentuk entitas, atribut, dan hubungan antar entitas. Perlu diketahui bahwa model seperti ini tidak mencerminkan bentuk fisik yang nantinya akan disimpan dalam database, melainkan hanya bersifat konseptual [8].

### 2.3.6 Data Flow Diagram (DFD)

DFD merupakan alat pemodelan untuk proses analisis kebutuhan perangkat lunak, pada DFD dibahas fungsi apa saja yang diperlukan pada suatu sistem dan aliran data yang terdapat diantara proses didalamnya. DFD dapat dikembangkan dari level rendah ke level yang lebih tinggi, DFD level 0 adalah pengembangan dari Diagram konteks merupakan diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan lingkup suatu sistem. Berisi aliran data mengenai masukan, proses, dan keluaran sistem yang berhubungan., lalu DFD level 1 adalah pengembangan dari DFD level 0, Tiap prosesnya, DFD dapat dikembangkan menjadi lebih detail sampai proses-proses tersebut tidak dapat dikembangkan lagi [9].

### 2.3.7 Kamus Data

Kamus data merupakan daftar data elemen yang terorganisir dengan definisi yang tetap sesuai dengan sistem, sehingga user dan analis sistem mempunyai pengertian yang sama tentang input, output, dan komponen data. Kamus data ini sangat membantu analis sistem dalam mendefinisikan data yang mengalir di dalam sistem, sehingga pendefinisian data itu dapat dilakukan dengan lengkap dan terstruktur. Pembentukan kamus data dilaksanakan dalam tahap analisis dan perancangan suatu sistem.

Kamus data juga merupakan perantara komunikasi antara user dan analis sistem tentang data yang mengalir pada suatu sistem. Pembentukan kamus data berdasarkan dari alur data yang terdapat dalam DFD.

### **2.3.8 Business Process Modeling Notation(BPMN)**

BPMN adalah suatu metodologi baru yang dikembangkan oleh Business Process Modeling Initiative sebagai suatu standard baru pada pemodelan proses bisnis, dan juga sebagai alat desain pada sistem yang kompleks seperti sistem eBusiness yang berbasis pesan (message-based). Tujuan utama dari BPMN adalah menyediakan notasi yang mudah digunakan dan bisa dimengerti oleh semua orang yang terlibat dalam bisnis, yang meliputi bisnis analis yang memodelkan proses bisnis, pengembang teknik yang membangun sistem yang melaksanakan bisnis, dan berbagai tingkatan manajemen yang harus dapat membaca dan memahami proses diagram dengan cepat sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan. [10]