



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Umum

2.1.1 Pengertian Perangkat Lunak (*Software*)

Menurut Mulyani (2017:66), *Software* adalah istilah umum untuk mendeksripsikan kumpulan program-program komputer yang terdiri dari prosedur-prosedur dan dokumentasi untuk melakukan tugas tertentu.

Sedangkan, menurut Kadir (2017:2), Perangkat lunak adalah instruksi-instruksi yang ditujukan kepada komputer agar dapat melaksanakan tugas sesuai kehendak pemakai. Sistem operasi seperti Windows, Mac OS, dan Linux, dan aplikasi seperti Microsoft Word dan Microsoft Excel adalah contoh perangkat lunak.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian *Software* adalah program – program yang dapat menjalankan perintah dalam komputer.

2.1.2 Pengertian Basis Data (*Database*)

Menurut Fathansyah (2018:14), Sebuah sistem basis data dapat memiliki beberapa basis data. Setiap basis data dapat berisi sejumlah objek basis data (seperti Tabel, Indeks, dan lain-lain). Di samping berisi data, Setiap basis data juga menyimpan definisi struktur.

Sedangkan, menurut Subandi (2018:3), “Basis data dapat diungkapkan sebagai suatu pengorganisasian data dengan bantuan komputer yang memungkinkan data dapat diakses dengan mudah dan cepat”. Disamping itu, menurut menurut Kadir (2019:39) Menyatakan bahawa Basis data adalah suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan aktivitas untuk memperoleh informasi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian basis data adalah sekelompok data yang saling terhubung satu sama lain agar dapat dimanfaatkan dengan cepat dan mudah.



2.1.3 Pengertian Komputer

Menurut Saputro (2017:217), Komputer adalah seperangkat dari teknologi yang dapat digunakan untuk mengolah data teks dan gambar serta untuk mengoperasikan berbagai program maupun untuk control peralatan.

Sedangkan, menurut Juanda (2018:3), Komputer adalah mesin penghitung elektronik yang cepat dan dapat menerima informasi input digital, memprosesnya sesuai dengan suatu program yang tersimpan di memorinya dan menghasilkan output informasi.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian Komputer adalah seperangkat dari teknologi yang dapat digunakan untuk mengolah data teks, gambar, input dan output digital untuk membantu pekerjaan manusia.

2.2 Teori Judul

2.2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan

Menurut Rafaella Mollignani (2002), manajemen hubungan pelanggan adalah strategi bisnis yang baik untuk mengidentifikasi pelanggan dan prospek yang paling menguntungkan, dan mencurahkan waktu dan perhatian untuk memperluas hubungan dengan pelanggan yang disampaikan melalui berbagai saluran penjualan.

Sedangkan, menurut Siahaan (2008:80), Pengertian CRM adalah manajemen hubungan pelanggan yaitu suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata pelanggannya. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini. Lebih lanjut Customer Relationship Management adalah strategi tingkat korporasi yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan, jadi CRM lebih menekankan pada pendekatan holistik terhadap falsafah organisasi yang menekankan hubungan yang erat dengan pelanggan.



2.2.2 Kerajinan

Menurut Hotima (2019:20), Kerajinan adalah hal yang berkaitan dengan buatan tangan atau kegiatan yang berkaitan dengan barang yang dihasilkan melalui keterampilan tangan (kerajinan tangan). Kerajinan sering diartikan sebagai suatu seni yang sering disebut sebagai seni kriya. Seni kriya sendiri berasal dari kata Kriya yang berasal dari bahasa Sanskerta yang artinya perbuatan atau pekerjaan atau membuat. Sedangkan ahli seni lain menyebutkan kriya sebagai pekerjaan dalam hubungannya dengan ketrampilan tangan sebab menurutnya jika dibahasakan Inggris menjadi craft, yang mempunyai arti energi atau kekuatan. Yang sering ditemui adalah pengertian seni kriya sebagai karya yang dihasilkan karena manusia mempunyai ketrampilan.

Sedangkan pengertian kerajinan menurut Raharjo (2011:16), kerajinan adalah suatu hal yang bernilai sebagai kreativitas alternatif, suatu barang yang dihasilkan melalui keterampilan tangan. Pada umumnya, kerajinan dikaitkan dengan unsur seni yang kemudian disebut dengan seni kerajinan. Menurut Arif (2002:11), kerajinan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok masyarakat dalam wilayah tertentu, untuk memproduksi suatu barang yang telah dilakukan secara turun-temurun dari warisan generasi terdahulunya, dikerjakan secara masal dan sudah menjadi bagian dari tradisi hidup kesehariannya tanpa harus berfikir lagi, sehingga keterampilan yang dibentuk lebih merupakan workmanship atau suatu keterampilan yang bisa dilakukan karena sering dilakukan dan terbiasa.

2.2.3 Destinasi Pariwisata

Menurut Badarab (2017:99), Destinasi merupakan tempat dimana seseorang berkeinginan untuk bepergian maupun diarahkan untuk mengunjungi tempat tersebut. Hal terpenting dalam suatu destinasi harus memiliki suatu atraksi atau daya tarik yang dapat menarik perhatian wisatawan, baik secara psikologi maupun nyata oleh Hermantoro (2011:77) selanjutnya pengertian destinasi pariwisata kemudian diperjelas kembali oleh World Tourism Organization (2006) dalam Puslitbang Kepariwisata-Kemenparekraf RI (2001:22) menjelaskan bahwa



destinasi pariwisata ialah suatu entitas yang mencakup wilayah geografis tertentu yang didalamnya terdapat komponen produk wisata seperti atraksi wisata, amenitas dan aksesibilitas serta layanan maupun pendukung lainnya seperti masyarakat, pelaku industri pariwisata dan institusi pengembangan yang membentuk sinergis dalam menciptakan suatu motivasi kunjungan serta totalitas pengalaman berkunjung wisatawan.

Sedangkan, menurut Badarab (2017:97), Pariwisata adalah salah satu dari industri gaya baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan (Wahab, 2003: 5). Berkembangnya pariwisata di suatu daerah akan mendatangkan banyak manfaat bagi masyarakat, yakni secara ekonomis, sosial dan budaya. Namun, jika pengembangannya tidak dipersiapkan dan dikelola dengan baik, justru akan menimbulkan berbagai permasalahan yang menyulitkan atau bahkan merugikan masyarakat.

2.2.4 Dinas Pariwisata Kota Palembang

Dinas Pariwisata Kota Palembang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis yang berada di bawah Pemerintahan Kota Palembang, mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Daerah di bidang Pariwisata serta fungsi dinas sebagai perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pariwisata. Seiring perkembangan reformasi birokrasi, peran SKPD sebagai pengemban tugas pengelola urusan pemerintahan harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi secara akuntabel atas kinerja yang dihasilkan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penggunaan sumber daya, sumber dana serta fasilitas/asset yang dimiliki SKPD dalam rangka pencapaian sasaran maupun tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraannya Dinas Pariwisata Kota Palembang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi serta tugas pembantuan di bidang Pariwisata.



2.2.5 Pengertian Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Kerajinan Dan Oleh-Oleh Destinasi Pariwisata Kota Palembang Pada Dinas Pariwisata

Penerapan manajemen hubungan pelanggan kerajinan dan oleh-oleh destinasi pariwisata kota Palembang pada Dinas Pariwisata adalah aplikasi berbasis web yang dibuat dan dirancang peneliti untuk membantu dan memudahkan Dinas Pariwisata Kota Palembang dalam melakukan proses pemasaran produk kerajinan dan oleh-oleh destinasi kota Palembang serta meningkatkan kualitas hubungan pendekatan kepada para pelanggan/wisatawan.

2.3 Teori Khusus

2.3.1 Pengertian *Data Flow Diagram (DFD)*

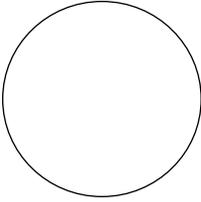
Menurut Indrajani (2015:27), *Data Flow Diagram (DFD)* adalah sebuah alat yang menggambarkan aliran data sampai sebuah sistem selesai, dan kerja atau proses dilakukan dalam sistem tersebut.

Sedangkan, menurut Sukanto dan Shalahuddin (2018:70-72), *Data Flow Diagram (DFD)* adalah representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi informasi yang di aplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (input) dan keluaran (output).

DFD dapat digunakan untuk merepresentasikan sebuah sistem atau perangkat lunak pada beberapa level abstraksi. DFD dapat dibagi menjadi beberapa level yang lebih detail untuk merepresentasikan aliran informasi atau fungsi yang lebih detail. Notasi-notasi pada DFD (Edward Yourdon dan Tom DeMarco) adalah sebagai berikut:



Tabel 2.1 Simbol-simbol *Data Flow Diagram* (DFD)

No.	Notasi	Keterangan
1.		<p>proses atau fungsi atau prosedur ; pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnya menjadi fungsi atau prosedur di dalam kode program. Catatan:nama yang diberikan pada sebuah proses biasanya berupa kata kerja.</p>
2.		<p><i>File</i> atau basis data atau penyimpanan (<i>storage</i>); pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnya dibuat menjadi tabel-tabel basis data yang dibutuhkan, tabel-tabel ini juga harus sesuai dengan perancangan tabel-tabel pada basis data (<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD), <i>Conceptual Data Model</i> (CDM), <i>Physical Data Model</i> (PDM))Catatan:nama yang diberikan pada sebuah penyimpanan biasanya kata benda</p>



Tabel 2.1 Lanjutan Simbol-simbol *Data Flow Diagram* (DFD)

No.	Notasi	Keterangan
3.		<p>Entitas luar (<i>external entity</i>) atau masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>) atau orang yang memakai/berinteraksi dengan perangkat lunak yang dimodelkan atau sistem lain yang terkait dengan aliran data dari sistem yang dimodelkan. Catatan:nama yang digunakan pada masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>) biasanya berupa kata benda.</p>
4.		<p>Aliran data; merupakan data yang dikirim antar proses, dari penyimpanan ke proses, atau dari proses ke masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>). Catatan: Nama yang digunakan pada aliran data biasanya berupa kata benda, dapat diawali dengan kata data misalnya “data siswa” atau tanpa kata data misalnya “siswa”</p>

Sumber : Sukamto dan Shalahuddin (2018:71-72)

Berikut ini adalah tahapan-tahapan perancangan dengan menggunakan DFD.

1. Membuat DFD Level 0 atau sering disebut juga Context Diagram DFD Level menggambarkan sistem yang akan dibuat sebagai suatu entitas tunggal yang berinteraksi dengan orang maupun sistem lain. DFD Level digunakan untuk menggambarkan interaksi antara sistem yang akan dikembangkan dengan entitas luar.
2. Membuat DFD Level 1 DFD Level 1 digunakan untuk menggambarkan modul-modul yang ada dalam sistem yang akan di kembangkan . DFD level 1 merupakan hasil breakdown DFD Level 0 yang sebelumnya sudah di buat.



3. Membuat DFD Level 2 Modul-Modul Pada DFD Level 1 (satu) dapat di breakdown menjadi DFD Level 2 (dua). Modul mana saja yang harus di-breakdown lebih detail tergantung pada tingkat ke detailan modul tersebut. Apabila modul tersebut sudah cukup detail dan rinci maka modul tersebut sudah tidak perlu untuk di-breakdown lagi. Untuk sebuah sistem, jumlah DFD Level 2 sama dengan jumlah modul pada DFD Level 1 yang di-breakdown.
4. Membuat DFD Level 3 dan seterusnya DFD Level 3, 4, 5, dan seterusnya merupakan breakdown dari modul pada DFD Level di-atasnya. Breakdown pada level 3,4,5, dan seterusnya aturannya sam persis dengan DFD Level 1 atau Level 2.

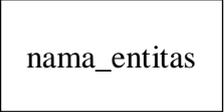
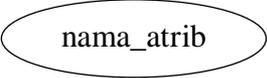
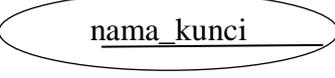
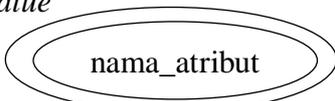
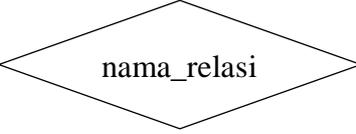
2.3.2 Pengertian *Entity Relationship Diagram (ERD)*

Menurut Setiawan (2015:53), *Entity Relationship Diagram (ERD)* merupakan model data berupa notasi grafis dalam pemodelan data konseptual yang menggambarkan hubungan antara penyimpan.

Sedangkan, menurut Rusmawan (2019:63), *Entity Relationship Diagram (ERD)* merupakan teknik yang digunakan untuk memodelkan kebutuhan data dari suatu organisasi, biasanya oleh sistem analis dalam tahap analisis persyaratan proyek pengembangan sistem. Gambaran simbol-simbol *Flowchart* sebagai berikut:



Tabel 2.2 Simbol-simbol pada ERD

No.	Simbol	Deskripsi
1.	Entitas / entity 	Entitas merupakan data inti yang akan disimpan; bakal 14 computer pada basis data; benda yang memiliki data dan harus disimpan datanya agar dapat diakses oleh aplikasi 14computer; penamaan entitas biasanya lebih ke kata benda dan belum merupakan nama table
2.	Atribut 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitass
3.	Atribut kunci primer 	<i>Field</i> data yang butuh disimpan dalam suatu entitas dan digunakan sebagai kunci akses <i>record</i> yang diinginkan; biasanya berupa id; kunci primer dapat lebih dari satukolom.
4	Atribut multi nilai / <i>multi value</i> 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas yang dapat memiliki nilai lebih dari satu
5	Relasi 	Relasi yang menghubungkan antar entitas; biasanya diawali dengan kata kerja
6	Asosiasi / <i>association</i> 	Penghubung antara relasi dan entitas di mana di kedua ujung nya memiliki <i>multiplicity</i> kemungkinan jumlah pemakaian. Kemungkinan jumlah maksimum keterhubungan antara entitas satu dengan entitas yang lain disebut dengan kardinalitas.

Sumber : Rusmawan (2019:64)

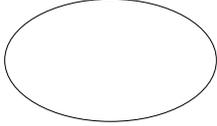
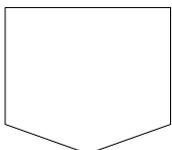


2.3.3 Pengertian *Flowchart*

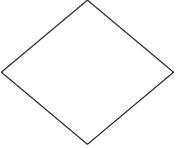
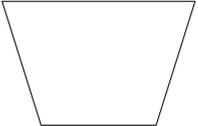
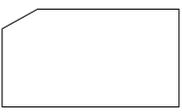
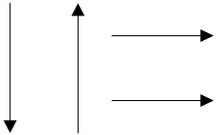
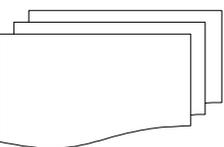
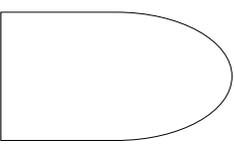
Indrajani (2015:36), *Flowchart* merupakan gambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program. Biasanya mempermudah penyelesaian masalah khususnya yang perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut”

Rusmawan (2019:48), *Flowchart* (bagan alir) merupakan sebuah gambaran dalam bentuk diagram alir dari algoritma-algoritma dalam suatu program yang menyatakan arah alur program tersebut”.Gambaran simbol-simbol *Flowchart* sebagai berikut:

Tabel 2.3 Simbol-simbol *Flowchart*

Simbol	Fungsi
	Terminal menyatakan awal dan akhir dari suatu algoritma
	Menyatakan proses
	Proses yang terdefinisi atau sub program
	Persiapan yang digunakan untuk member nilai awal suatu besaran
	Menyatakan masukan dan keluaran (input/output)
	Menyatakan penyambung kesimbol lain dalam satu halaman
	Menyatakan penyambung kehalaman lainnya

Tabel 2.3 Lanjutan Simbol-simbol *Flowchart*

Simbol	Fungsi
	Menyatakan percetakan (dokumen) pada kertas
	Menyatakan <i>decision</i> (keputusan) yang digunakan untuk penyeleksian kondisi di dalam program
	Menyatakan media penyimpanan drum magnetic
	Menyatakan input/output menggunakan disket
	Menyatakan operasi yang dilakukan secara manual
	Menyatakan input/output dari kartu plong
	Menyatakan arah aliran pekerjaan (proses)
	<i>Multi document</i> (banyak dokumen)
	<i>Delay</i> (penundaan atau kelambatan)

Sumber : Rusmawan (2019:49)



2.3.4 Pengertian Kamus Data

Indrajani (2015:36), Kamus data adalah katalog fakta tentang data dan kebutuhan informasi suatu sistem informasi. Kamus data terdapat pada tahapan analisis dan perancangan. Pada tahap analisis kamus berfungsi untuk mendefinisikan data yang mengalir pada sistem. Sedangkan pada tahap perancangan, kamus data ini digunakan untuk merancang masukan dan keluaran seperti laporan seperti basis data.

Sukamto dan Shalahuddin (2016:73), Kamus Data adalah kumpulan daftar elemen data yang mengalir pada sistem perangkat lunak sehingga masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dipahami secara umum (memiliki standar cara penulisan). Berikutbeberapasymbol-simbol yang terdapat pada kamus data :

Tabel 2.4 Simbol-simbol Kamus Data

No	Simbol	Keterangan
1.	=	Disusun atau terdiri dari
2.	+	Dan
3.	[]	Baik...atau...
4.	{ ⁿ }	N kali/ bernilai banyak
5.	()	Data opsional
6.	*...*	Batas komentar

Sumber : Sukamto dan Shalahuddin (2016:74)

2.4 Teori Program

2.4.1 Pengertian *Sublime Text*

Sa'ad (2020:41), *Sublime Text* adalah teks *editor* berbasis *python* yang cukup terkenal dikalangan pengembang, penulis dan desainer. *Sublime text* mencegah *plugin* merusak *sublime text* dan mempercepat pembukaan aplikasi di awal. Selain peningkatan kecepatan, sekarang *sublime text* juga menggunakan *python-3.3* untuk setiap *plugin*, serta memperkenalkan *symbol indexing* yang membaca semua *file* dalam sebuah proyek untuk dibuat *index symbol* pada saat pencarian.



Rachmanto (2019:21), Sublime *text* merupakan teks editor kedua yang juga sering digunakan untuk belajar, Sublime *text* terkadang digunakan untuk penulisan *coding theme*. Sama seperti Notepad++, Sublime *Text* juga memiliki ragam fitur pendukung untuk para *programmer*. *Text editor* ini tersedia untuk sistem operasi Windows, Mac, dan Linux.

2.4.2 Pengertian XAMPP

Wicaksono (2019:138), XAMPP merupakan kompilasi dari beberapa aplikasi gratis yang mendukung banyak sistem operasi. XAMPP merupakan aplikasi dalam platform, Apache, MySQL, PHP dan Perl. Fungsinya adalah sebagai server yang berdiri sendiri (localhost).

Menurut Riyanto (2015:1), XAMPP adalah paket PHP dan MYSQL berbasis open source, yang dapat digunakan sebagai tool pembantu pengembangan aplikasi berbasis PHP, XAMPP mengombinasikan beberapa paket perangkat lunak berbeda kedalam satu paket.

2.4.3 Pengertian MYSQL

Menurut Bunafit (2019: 134), Mysql Merupakan data base yang sangat kuat dan cukup stabil untuk digunakan sebagai media penyimpanan data. Sebagai sebuah data base server yang mampu untuk manajemen database dengan baik, Mysql terhitung merupakan database yang paling digemari dan paling banyak digunakan dibandingkan database lainnya.

Rawung (2017:24), MySQL adalah sebuah perangkat lunak manajemen *database* yang *open source* untuk digunakan sebagai menambahkan, mengupdate, menghapus, dan menampilkan data).

2.4.4 Pengertian HTML

Menurut Rohi (2019:7), HTML merupakan singkatan dari Hypertext Markup Language yaitu bahasa standar web yang dikelola penggunaannya oleh W3C (World Wide Web Consortium) berupa tag-tag yang menyusun setiap



elemen dari website. HTML berperan sebagai penyusun struktur halaman website yang menempatkan setiap elemen website sesuai layout yang diinginkan.

Menurut Jubilee (2018:16), HTML adalah Hypertext Markup Language yang artinya adalah sebuah teks berbentuk link dan mungkin juga foto atau gambar yang saat di klik, akan membawa si pengakses internet dari satu dokumen ke dokumen lainnya.

2.4.5 Pengertian PHP

Rohi (2019:127), PHP Merupakan kependekan dari PHP Hypertext preprocessor yaitu bahasa pemrograman web yang dapat disisipkan dalam skrip HTML dan bekerja di sisi server. Tujuan dari bahasa ini adalah membantu para pengembang web untuk membuat web dinamis dengan cepat.

Bunafit (2019: 1), PHP merupakan Bahasa pemrograman berjenis server-side. Dengan demikian, PHP akan diproses oleh server yang hasil olahannya akan dikirim kembali ke browser. Oleh karena itu, salah satu tool yang harus tersedia sebelum memulai pemrograman PHP adalah server.

2.5 Referensi Jurnal

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Siahaan (2008), penelitian ini berjudul Costumer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan citra lembaga (perpustakaan) melalui CRM (Customer Relationship Management) sebagai alternatif solusi untuk mengelola hubungan kepada pelanggan.
2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Permana dan Faisal (2015), penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan perancangan aplikasi *point of sale* (POS) untuk mendukung manajemen hubungan pelanggan dan sistem layanan pembelian yang dapat membantu para pengusaha kecil dan menengah dalam pengelolaan data.
3. Penelitian yang telah dilakukan oleh Amin dan Kristanto (2014), yaitu membuat Aplikasi Customer Relationship Management (Crm) Di Cv. Matahari Digital Printing Semarang yang bertujuan untuk meningkatkan



hubungan perusahaan dengan pelanggan dalam hal printing dokumen, Aplikasi CRM Digital Printing Pada CV. Digital Printing di Semarang diharapkan dapat membantu memudahkan pelanggan dalam mencetak dokumen, lebih efisien, serta meningkatkan jumlah pelanggan dan loyalitas pelanggan.

4. Penelitian yang telah dilakukan oleh Wasiati dan Wijayanti (2014), penelitian ini berjudul Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata di Kepulauan Togean Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan produk wisata yang ada dan memaksimalkan pasar wisata serta potensi lain yang mendukung strategi tersebut dengan cara mengembangkan destinasi pariwisata.
5. Penelitian yang telah dilakukan oleh Yuliati *et al.* (2013), penelitian ini berjudul Perancangan Customer Relationship Management (Crm) Pada Sistem Informasi Pariwisata Lombok yang bertujuan untuk menerapkan konsep Customer Relationship Management (CRM) yang mendukung layanan terhadap para pengunjung baik dari domestic maupun mancanegara sehingga sistem mampu meningkatkan nilai transaksi dan mempertahankan loyalitas pelanggan, dan dapat memenuhi kebutuhan informasi secara cepat.