

**LEMBAR JAWABAN**  
**KUIS MANAJEMEN dan SIM 2**  
**Dosen : Diana Iksari**

Nama : Ekky Virgiawan Widodo

NPM : 10121366

Kelas : 2KA29

Tanggal : Selasa, 6 Juni 2023

Tanda Tangan



**I. Jawaban PG**

NO	A	B	C	D
1.				x
2.		x		
3.	x			
4.	x			
5.			x	
6.		x		
7.			x	
8.				x
9.	x			
10.	x			
11.			x	
12.			x	
13.		x		

NO	A	B	C	D
14.		x		
15.				x
16.			x	
17.		x		
18.			x	
19.				x
20.	x			
21.	x			
22.	x			
23.			x	
24.	x			
25.		x		

**II. Jawaban Essay**

1.

- **Basis data** adalah kumpulan data yang saling berhubungan (relasi). Relasi biasanya ditunjukkan dengan kunci dari tiap file yang ada.
- **DBMS (Database Management System)** adalah Perangkat Lunak yang menangani semua pengaksesan ke basis data
- **Sistem basis data** merupakan perpaduan antara basis data dan sistem manajemen basis data (SMBD). Komponen-komponen sistem basis data meliputi : 1. Perangkat Keras (Hardware) sebagai pendukung operasi pengolahan data, 2. Sistem Operasi (Operating System) atau perangkat lunak untuk mengelola basis data, 3. Basis data (Database) sebagai inti dari sistem basis data, 4. Sistem Manajemen Basis Data (SMBD), 5. Pemakai (User), 6. Aplikasi lain
- **Entitas** adalah orang, tempat, kejadian atau konsep yang informasinya direkam. Pada bidang Administrasi Siswa misalnya, siswa, buku, pembayaran
- **Enterprise** merupakan sebuah sistem dari manusia, peralatan, material, data, kebijakan dan prosedur yang muncul untuk menyediakan sebuah produk atau pelayanan, dengan suatu tujuan mendapatkan keuntungan

2. Data independence (kebebasan data)

Data Independence merupakan konsep dalam basis data dengan metode mengubah pola data dari isi data tersebut dan cara menyimpannya, sehingga perubahan tidak mempengaruhi suatu program aplikasi ditulis kembali.

Data independence dibagi menjadi dua, yaitu :

- **Physical Data Independence**

Kebolehan untuk mengubah pola fisik database tanpa mengakibatkan suatu aplikasi program ditulis kembali. Modifikasi pada level fisik biasanya hanya pada saat meningkatkan daya guna.

- **Logical Data Independence**

Kebolehan mengubah pola konseptual tanpa mengakibatkan suatu aplikasi program ditulis kembali. Modifikasi pada level konseptual teristimewa saat struktur logika database berubah, ditambahkan atau dikurangi.

### 3. CRM (Customer Relationship Management)

CRM adalah strategi dan pendekatan bisnis yang bertujuan untuk mengelola interaksi dan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan atau prospek pelanggan. CRM juga dapat disebut sebuah sistem yang dapat menangkap setiap interaksi perusahaan terhadap para pelanggan, sehingga terdapat data kronologis pelanggan jika sewaktu-waktu dibutuhkan, bagaikan data record.

Contoh CRM sebagai berikut

Salah satu contohnya pelanggan menghubungi call center karena mendapatkan masalah pada pengiriman barang yang dipesan, Dengan adanya CRM staff perusahaan dapat segera memberitahukan keberadaan barang pesanan pelanggan. Karena seluruh interaksi disimpan dalam sistem CRM. Pelanggan pun menjadi tenang, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan, Hal ini memberikan keuntungan bagi perusahaan sehingga dapat lebih meningkatkan kinerja terhadap produktivitas

### 4. Business Process Reengineering (BPR)

Business Process Reengineering (BPR) merupakan suatu cara merubah proses bisnis secara radikal dan dramatis agar bisnis proses tersebut menjadi lebih efektif dan efisien tanpa adanya perubahan pada struktur organisasi dan fungsi bisnis proses itu sendiri. Tujuan dari Business Process Reengineering adalah bagaimana membuat semua proses yang ada di organisasi atau perusahaan menjadi meningkat.

Contoh BPR pada perusahaan PT Kereta Api Indonesia

Perubahan diawali dengan pemesanan tiket secara online dan pembayaran melalui banyak channel. Ini mempengaruhi kemudahan bagi pelanggan, yang awalnya harus mengantri untuk memesan di stasiun , kini bisa dilakukan dimana saja secara mobile