

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini di bidang enterprise sudah masuk ke berbagai macam fungsionalitas sebuah perusahaan, contohnya saja dari bidang *accounting dan finance, sales and marketing, human resource* sampai produksi dan manufaktur. Di era globalisasi setiap perusahaan dituntut untuk mampu bertahan, bersaing, dan berkembang dalam menghadapi semakin ketatnya persaingan dan semakin sempitnya peluang. Hal itu mendorong setiap perusahaan untuk berlomba untuk memiliki keunggulan bersaing di dalam menjalani bisnisnya, pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu sarana yang efektif untuk memiliki keunggulan dalam persaingan tersebut (iriana;dkk,2008).

Analisa dan perancangan sistem adalah salah satu bagian pendukung dari teknologi informasi untuk mengevaluasi keberadaan dari sistem informasi di dalam tubuh sebuah organisasi. Dalam melakukan analisa dapat digunakan banyak metode dari yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa ahli sebelumnya

Perusahaan dalam menghadapi lingkungan bisnis yang kompetitif memerlukan suatu perencanaan yang matang, tidak hanya berorientasi pada masa yang akan datang tetapi juga harus bisa mengantisipasi perubahan dalam jangka pendek dan menengah (Sofian, 2004). Mengutip dari kalimat sebelumnya, hasil yang didapat bisa menjadi evaluasi untuk bagian internal perusahaan untuk

mendukung proses bisnis di perusahaan. Selain daripada itu untuk merancang sistem yang baru sebenarnya memerlukan beberapa bagian penting di dalam perusahaan. Sehingga hal tersebut bisa menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk adanya sebuah sistem informasi pada perusahaan.

HOTEL SANTOSA LOMBOK merupakan salah satu hotel berbintang di kawasan wisata senggigi, Lombok, NTB. HOTEL SANTOSA LOMBOK yang merupakan penyedia tempat menginap yang berkelas dengan *grade* hotel bintang 4. HOTEL SANTOSA LOMBOK sendiri berlokasi tepat di tengah area wisata senggigi. HOTEL SANTOSA LOMBOK memiliki akses yang mudah untuk menuju berbagai lokasi wisata di pulau lombok.

HOTEL SANTOSA LOMBOK memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan beberapa hotel berbintang lain di pulau lombok. HOTEL SANTOSA LOMBOK merupakan salah satu hotel di wilayah wisata senggigi yang memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan (berdasarkan hasil kuesioner untuk pelanggan HOTEL SANTOSA LOMBOK). Kelebihan lain yang dimiliki oleh HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah memiliki jumlah kamar terbanyak se-pulau lombok saat ini, dan juga memiliki jumlah karyawan terbanyak pada bisnis perhotelan saat ini.

HOTEL SANTOSA LOMBOK sendiri memiliki beberapa titik kelemahan di dalam menjalankan proses bisnisnya. Kekurangan dari HOTEL SANTOSA LOMBOK sendiri yang dirasa sangat berpengaruh bagi proses bisnisnya adalah permasalahan *budget*. Masalah lain yang menjadi kendala bagi HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah permasalahan dalam

pengelolaan potensi yang dimiliki oleh HOTEL SANTOSA LOMBOK.

HOTEL SANTOSA LOMBOK seharusnya dapat memanfaatkan peluang bisnis yang ada dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki. Potensi yang dapat dimanfaatkan oleh HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah dengan memanfaatkan jumlah karyawan yang dimiliki, HOTEL SANTOSA LOMBOK seharusnya dapat memberikan pelayanan lebih kepada pelanggan berpotensi. Potensi lain yang dapat dimanfaatkan oleh HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah dengan memanfaatkan lokasi yang strategis sehingga bisa mendapatkan akses yang lebih luas untuk mengeksplorasi daerah wisata di pulau lombok.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh pihak HOTEL SANTOSA LOMBOK untuk dapat menguatkan posisinya di hadapan para saingannya. Hal penting yang seharusnya dilakukan oleh pihak HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah dengan memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan ekstra bisa dikatakan berpotensi menjadi pelanggan tetap HOTEL SANTOSA LOMBOK. Pada akhirnya pelanggan yang menjadi pelanggan tetap tersebut menjadi lebih betah dan menjadikan HOTEL SANTOSA LOMBOK sebagai pilihan utama.

HOTEL SANTOSA LOMBOK yang merupakan salah satu hotel berbintang, seharusnya sudah memiliki unit khusus yang dapat melakukan *profiling* terhadap pelanggan. Masalah yang dihadapi dalam melakukan *profiling* pelanggan pada HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah, kurang berkembangnya pemikiran beberapa karyawan dalam penggunaan data hasil *profiling* itu sendiri. Karyawan HOTEL SANTOSA LOMBOK

sendiri seharusnya mendapatkan beberapa penjelasan dari pihak manajemen hotel tentang pentingnya data mengenai pelanggan secara keseluruhan.

Proses bisnis yang merupakan aktivitas utama dari HOTEL SANTOSA LOMBOK seharusnya sudah dilakukan pada saat melakukan promosi. Hal tersebut yang membuat HOTEL SANTOSA LOMBOK memerlukan media penghubung untuk melakukan promosi dan pelayanan kepada pelanggan. Media penghubung tersebut dapat mempermudah karyawan HOTEL SANTOSA LOMBOK dalam melayani pelanggan baik domestik maupun pelanggan asing. Media penghubung tersebut nantinya akan berguna untuk menjalin hubungan lebih antara pihak hotel dengan pelanggan.

Penelitian kali ini akan melakukan analisa internal dan eksternal dari hal hal yang mempengaruhi proses bisnis HOTEL SANTOSA LOMBOK. Penelitian kali ini juga akan dilakukan perancangan kebutuhan terhadap sistem *Customer Relationship Management* (CRM). Analisa lingkungan internal dan eksternal ini sendiri berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kondisi eksternal dan internal mempengaruhi proses bisnis HOTEL SANTOSA LOMBOK. Perancangan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berfungsi untuk mengetahui fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk membangun sistem CRM tersebut. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat digunakan untuk mengelola hubungan dengan customer, memberikan data akurat kepada pihak *top level management* sebagai data tambahan untuk menyediakan hal yang dibutuhkan oleh pelanggan hotel, sehingga nantinya HOTEL SANTOSA LOMBOK menjadi tujuan

utama pelanggan untuk menginap selama berada di pulau lombok.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang diuraikan di atas dapat dirumuskan beberapa masalah yang mendasar adalah :

1. Bagaimana menganalisa dan merancang sistem CRM yang dibutuhkan oleh "HOTEL SANTOSA LOMBOK"??
2. Bagaimana melakukan *profiling* terhadap pelanggan pada HOTEL SANTOSA LOMBOK ?

#### 1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan yang terdapat dalam analisa dan perancangan sistem pada HOTEL SANTOSA LOMBOK antara lain sebagai berikut :

1. Perancangan CRM sangat membutuhkan data pelanggan secara keseluruhan, jadi diperlukan *profiling customer* yang jelas.
2. analisa data yang dibutuhkan terbatas pada data internal dan eksternal
3. perancangan sistem terbatas pada fungsionalitas yang dibutuhkan dalam sistem CRM

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari analisa dan perancangan CRM pada proses bisnis di HOTEL SANTOSA LOMBOK adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keadaan internal dan keadaan eksternal dari HOTEL SANTOSA LOMBOK dan mengetahui

hal yang diperlukan untuk memperkuat kekuatan bisnis HOTEL SANTOSA LOMBOK di mata pelanggan.

2. Membagi pelanggan ke dalam beberapa kategori berdasarkan karakteristik dan aktivitasnya selama berada di HOTEL SANTOSA LOMBOK.

3. Untuk mengetahui spesifikasi rancangan fungsionalitas sistem CRM yang dibutuhkan perusahaan untuk mendukung proses bisnis selanjutnya.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan penulis dalam menganalisa dan merancang sistem CRM ini antara lain sebagai berikut :

##### 1. Metodologi Wawancara

Metodologi Wawancara Merupakan metode yang digunakan untuk menggali respon dari sistem CRM yang sudah dijalankan dan untuk menggali kebutuhan fungsionalitas sistem dari para pengguna sistem maupun orang yang bertanggung jawab terhadap sistem yang sudah dijalankan oleh perusahaan.

##### 2. Metodologi Studi Pustaka

Metodologi Studi Pustaka Merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data berupa referensi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, maupun dokumentasi yang tersedia. Data yang dikumpulkan adalah data-data teknis terkait dengan analisa dan perancangan data, analisis dan design sistem.

### 3. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi Merupakan metode yang digunakan untuk mencatat segala sesuatu yang dihasilkan dari analisa dan perancangan sistem menjadi sebuah dokumen. Hasil dari dokumentasi ini adalah Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL) dan Deskripsi Perancangan Perangkat Lunak (DPPL)

### 4. Metode kuesioner

Metode Kuesioner Mengumpulkan data-data dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk diajukan kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran umum dan proses bisnis perusahaan. Metode ini dilakukan agar dapat memperoleh jawaban yang lebih terarah dan hasil yang lebih jujur dari hasil wawancara, kemudian akan dinilai apakah penerapannya sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

### 5. Metode analisa sistem

#### a. metode analisa data

metode analisa data berguna untuk menganalisa spesifik kebutuhan perancangan sistem *Customer Relationship management* (CRM) berdasarkan data data yang berada di organisasi.

#### b. metode Analisa *Internal* dan *Eksternal*

metode ini berguna untuk mendapatkan gambaran tentang keadaan suatu organisasi pada investasinya baik pada faktor internal maupun faktor eksternal

### 6. Metode *clustering*

metode ini berguna untuk mengelompokkan data *customer* ke dalam kelas yang memiliki persamaan tertentu

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan laporan.

### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan uraian singkat hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan ditinjau penulis yang berhubungan dengan topik penelitian di dalam tugas akhir ini.

### 3. BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan uraian dasar teori yang akan digunakan penulis dalam melakukan analisa dan perancangansistem yang dapat dipergunakan sebagai pembanding atau acuan di dalam pembahasan masalah.

### 4. BAB IV ANALISIS SISTEM

Pada bab ini dijelaskan uraian analisis sistem yang diuraikan dengan metode analisa internal dan metode analisa eksternal.

### 5. BAB V TINJAUAN ASPEK INFORMATIKA

Pada bab ini dijelaskan perancangan sistem CRM yang dibutuhkan yaitu kebutuhan utama fungsionalitas sistem.

## 6. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari pembahasan tugas akhir secara keseluruhan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

