

Bab II

Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Berikut ini adalah pemaparan secara singkat tentang perbandingan dari analisa yang akan dilakukan penulis dengan analisa yang sudah dilakukan oleh beberapa penulis sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian (Retnowati,2010) yang melakukan analisa lingkungan internal dan eksternal pada PT.Intan Pariwara Klaten yang dimana menggunakan analisa PEST, analisa *Critical Success Factor*(CSF) dan menggunakan analisa SWOT.PT.Intan Pariwaramerupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penerbitan buku-buku pelajaran mulai tingkat Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah, Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Negeri, dan buku-buku umum, seperti buku-buku cerita, buku olahraga, buku kesenian, dan lain sebagainya. PT.Intan Pariwara sendiri dalam mencapai tujuan dari perusahaan harus mengetahui faktor yang mendukung dan menjadi penghalang bagi kekuatan bisnis mereka, maka dari itu dengan adanya analisa menggunakan metode CSF, SWOT dan PEST semakin dapat mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi proses bisnis dari perusahaan.

"Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) kepada pelanggan kartu kredit dengan klasifikasi menggunakan algoritma ID3" (Novita,2009) merupakan

sebuah topik mengenai aplikasi CRM berbasis web yang memberikan pelayanan dan informasi kepada pengguna kartu kredit untuk berbelanja produk fashion di internet, dengan klasifikasian dengan menggunakan algoritma ID3 untuk pengguna kartu kredit berdasarkan potensi penggunaan kartu kredit tersebut.

Selain itu Tugas akhir "pembangunan Aplikasi *Customer Relationship Diagram*(CRM) pada toko buku online dengan klasterisasi"(Chandra, 2008) merupakan sebuah topik tentang pembangunan aplikasi CRM yang digunakan untuk membagi pelanggan toko menjadi klaster-klaster tertentu dan memberikan pelayanan khusus terhadap customer tersebut.

Tugas akhir dengan judul "pembangunan perangkat lunak penerapan *Customer Relationship Management*(CRM) pemberian informasi produk terbaru kepada toko handphone " merupakan sebuah topik yang tentang pembangunan aplikasi CRM untuk memberikan informasi kepada pelanggan handphone dengan memberikan informasi secara berkala kepada pelanggan melalui SMS

Beberapa skripsi yang membahas tentang analisa dan perancangan CRM antara lain "analisis dan perancangan *customer relationship management* berbasis web pada hotel belvena Palembang"(Atik,2011) merupakan topik yang memberikan informasi kepada pelanggan tentang promo hotel melalui media web.

Kemudian skripsi dengan judul "Analisis dan Perancangan Website E-CRM dengan studi kasis pada PT. Chandrakreasi Garmino"(Ripca,2011) merupakan sebuah

topik yang membahas mengenai penggunaan metode yang tepat bagi perusahaan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan customer, selain itu juga merancang sistem yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan strategi tersebut, dimana sistem yang dibutuhkan tersebut adalah sistem CRM dan menggunakan analisa 5 kekuatan porter dan perumusan strategi dengan tahapan masukkan (*input stage*) strategi, dan menghasilkan strategi untuk mengembangkan pasar.

Penelitian yang dilakukan oleh (yogeswara,2013) dengan judul "*Analisa Dan Rancang Bangun Sistem Informasi Hotel Terintegrasi Yang Selaras Dengan Rencana Strategis Teknologi Informasi*". penelitian ini membahas tentang penyelarasan strategi bisnis perusahaan dengan IT/IS yang dilakukan dengan analisa internal dan external, seperti *value chain*, analisis SWOT dan analisis portofolio aplikasi.

Skripsi yang dituliskan oleh (Wijaya, Richard, dkk, 2011) dengan judul "*Analisis dan Perancangan E-CRM pada sanjaya motor*". Penelitian ini membahas tentang penggunaan metode analisa SWOT dan analisa *competitive porter's* yang metode pengumpulannya dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner.

Skripsi yang dituliskan oleh (Iswanto, Kurniawan, 2008) dengan judul "*Analisis Dan perancangan E-CRM pada PT. Trafoindo Prima Perkasa*". Penelitian ini membahas kebutuhan perusahaan dan pelanggan yang akan diterapkan pada E-CRM dan metode yang digunakan adalah metode deskriptif survey dan analisis industri yang menggunakan alat analisis antara lain model 5 kekuatan

porter : matriks CPM, matriks Evaluasi Faktor Eksternal(EFE), Evaluasi Faktor internal(EFI), Matriks SWOT, Matriks IE, Matriks SPACE dan matriks *Grand Strategy* untuk mengidentifikasi strategi alternatif yang dapat diterapkan.

Untuk penelitian kali ini penulis akan melakukan analisa lingkungan internal dan lingkungan eksternal pada HOTEL SANTOSA LOMBOK. Penulis akan melanjutkan dengan melakukan perancangan sistem CRM yang dibutuhkan oleh HOTEL SANTOSA LOMBOK. Analisa lingkungan internal dan lingkungan eksternal yang dilakukan oleh penulis berguna untuk mengetahui sejauh mana faktor internal dan faktor eksternal mempengaruhi hubungan antara pihak HOTEL SANTOSA LOMBOK dengan pihak pelanggan. Hal lain yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan perancangan sistem CRM untuk membantu menjalin hubungan antara pihak hotel dengan pihak pelanggan. Sistem CRM tersebut akan membantu memberikan persiapan dari pihak hotel untuk membantu menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan tetap merasa mendapatkan perhatian lebih dari pihak HOTEL SANTOSA LOMBOK. Dalam perancangan sistem CRM ini penulis akan memulai dengan melakukan wawancara dengan pihak hotel tentang analisa internal dan analisa eksternal yang dalam analisa ini menggunakan alat analisis *competitive porter's*, analisis SWOT, analisis TOWS, analisis CSF, analisis PEST, analisis *value chain*, dan analisis mc farlan.

Analisa internal yang menggunakan analisis SWOT, analisis TOWS, analisis CSF, analisis *value chain* dan

analisa mc farlan digunakan untuk mengukur keadaan internal dari pihak hotel. Mengukur keadaan internal hotel dimaksudkan untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang maupun ancaman dan strategi yang bisa digunakan untuk meminimalisasi kelemahan dan ancaman, dan memaksimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki. Analisis mc farlan digunakan untuk mengukur sejauh mana selama ini sistem yang sudah berjalan dapat membantu proses bisnis yang sudah ada pada HOTEL SANTOSA LOMBOK.

Analisa eksternal menggunakan alat analisa PEST dan *competitive porter's*. Analisa eksternal ini sendiri berfungsi untuk mengetahui hal-hal yang menjadi peluang maupun hal-hal yang menjadi ancaman dari HOTEL SANTOSA LOMBOK dalam menjalankan proses bisnisnya. Hasil dari analisa faktor eksternal ini sendiri juga dapat digunakan untuk mengetahui strategi bisnis yang cocok digunakan untuk menghadapi ancaman yang berasal dari luar HOTEL SANTOSA LOMBOK.

Penulis pada akhirnya dapat menarik kesimpulan untuk melakukan analisis dan perancangan untuk sistem CRM. Sistem ini akan berguna sebagai alat penghubung antara pelanggan dengan pihak hotel yang berguna untuk berbagi informasi tentang keadaan di sekitar hotel. Sistem ini juga memberikan pedoman bagi pihak *top level management* hotel dalam mengambil keputusan mengenai sejauh mana keberhasilan dari adanya sistem ini untuk menjalin hubungan dengan pelanggan.

Perancangan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) sendiri akan menjadi kekuatan bari dari HOTEL SANTOSA LOMBOK. Perancangan sistem *Customer Relationship Management*(CRM) juga didapatkan dari pemanfaatan peluang di bidang teknologi informasi. Memanfaatkan teknologi yang merupakan faktor eksternal dari hotel untuk memperluas pandangan proses bisnis dari hotel itu sendiri dan juga semakin memperkuat posisi hotel di dalam persaingan bisnisnya dengan hotel lain