

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi web 2.0 bukan menjadi hal baru dalam mendukung berbagai aktivitas pada ruang lingkup bisnis. Dalam studinya, Constantinides dan Fountain (2008) membahas konsep dasar web 2.0 serta perannya dalam strategi pemasaran untuk kegiatan bisnis. Selain itu, pengaruh web 2.0 dalam menjaga kepercayaan pelanggan khususnya di bidang jasa keuangan seperti yang dikemukakan oleh Stone (2009) juga telah menjadi bukti penting peran web 2.0 dalam mendukung kegiatan bisnis. Dalam salah satu rekomendasi penelitiannya, Stone (2009) juga menyarankan perusahaan jasa keuangan untuk fokus menjaga dan mendengarkan keinginan pelanggan melalui kombinasi pendekatan klasik *Customer Relationship Management* (CRM) dan web 2.0.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahuja dan Medury (2010) lebih jauh membahas penggunaan salah satu teknologi web 2.0 yaitu *blog* sebagai implelementasi *Electronic CRM* (E-CRM) perusahaan untuk membangun relasi dengan pelanggan melalui manajemen konten yang lebih baik. Sebagai salah satu teknologi web yang berorientasi pada pengguna serta mendukung kolaborasi antar pengguna (Aghaei, *et al.*, 2012), web 2.0 merupakan teknologi web yang tepat untuk diterapkan pada perbankan guna pengembangan aplikasi E-CRM.

Sektor perbankan sebagai salah satu sektor dalam bidang jasa keuangan yang mengandalkan nasabah sebagai aset organisasi dalam meraih keuntungan tentu tak dapat dipisahkan dari keberadaan CRM (Agrawal dan Berg, 2009; Stone, 2009). Fungsi CRM sebagai sarana perekat hubungan antara perusahaan dan pelanggan (Ahuja dan Medury, 2010) sangat membantu perbankan dalam menjaga, memelihara, maupun menguatkan relasinya dengan nasabah potensial. Bagi organisasi bisnis seperti lembaga perbankan, menjaga hubungan baik dengan nasabah bukan lagi merupakan pilihan tapi telah menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan jika ingin meningkatkan keunggulan kompetitif serta meraih keuntungan yang diharapkan. Keberadaan nasabah perbankan khususnya nasabah Bank NTT yang tersebar di sejumlah daerah (BPD NTT, 2011) mendorong penerapan CRM dilakukan melalui cara yang lebih modern dan efisien dengan memanfaatkan teknologi yang telah ada. Hal inilah yang menjadi salah satu latar belakang dalam melakukan penelitian tesis ini.

Pada penelitian tesis ini, akan dibahas mengenai teknologi web 2.0 dalam kaitannya dengan pengembangan E-CRM sebagai implementasi lanjut dari CRM pada perbankan di Indonesia, secara khusus pada Bank NTT. Fokus penelitian yang menjadi perhatian utama adalah bagaimana konsep web 2.0 itu diterapkan dan dikombinasikan dengan konsep CRM untuk mengembangkan E-CRM yang efektif serta mampu memberikan dampak positif dalam mendukung implementasi strategi pemasaran bisnis pada perbankan. Diharapkan melalui penelitian tesis ini, penulis dapat memberikan manfaat berupa kontribusi pemikiran bagi

perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang teknik informatika pada masa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan model CRM dan Web 2.0 yang tepat untuk diterapkan pada Bank NTT.
2. Bagaimana melakukan analisis dan perancangan suatu sistem E-CRM dengan memanfaatkan Web 2.0 dan model CRM untuk mendukung rencana strategi bisnis pada Bank NTT.

1.3. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan dapat dimanfaatkan untuk :

1. Membantu perbankan secara umum dan Bank NTT secara khusus dalam membangun sistem E-CRM untuk menjalin relasi dengan nasabah melalui pemanfaatan teknologi Web 2.0.
2. Mengenalkan pendekatan yang berbeda dalam menjalin relasi dengan nasabah khususnya dalam menangani pengaduan nasabah melalui *social web*.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi beberapa hal sebagai berikut :

1. Menentukan model CRM dan Web 2.0 yang tepat untuk diterapkan pada Bank NTT.
2. Melakukan analisis dan perancangan suatu sistem E-CRM dengan menerapkan serta menggabungkan konsep teknologi Web 2.0 dan model CRM untuk mendukung strategi bisnis pada Bank NTT.

1.5. Batasan Masalah

Mengingat luasnya topik yang akan dibahas, maka dalam penelitian tesis ini penulis menetapkan sejumlah batasan masalah yang menjadi acuan kerangka berpikir yaitu :

1. Teknologi web 2.0 yang dibahas dalam penelitian tesis ini akan dibatasi pada sejumlah konsep yang dianggap oleh penulis relevan dengan konsep CRM.
2. Proses pengembangan E-CRM dalam penelitian tesis ini akan dibatasi hanya sampai pada level analisis dan perancangan prototipe.
3. Pengembangan E-CRM dalam penelitian tesis ini dibatasi pada perbankan Indonesia dengan secara spesifik mengambil studi kasus pada bank NTT.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara umum terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

BAB I yaitu Pendahuluan memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II yaitu Tinjauan Pustaka terdiri dari dua bagian utama yaitu tinjauan pustaka itu sendiri serta landasan teori. Tinjauan pustaka berusaha meninjau kembali berbagai teori yang bersumber pada pustaka-pustaka penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan landasan teori memuat penjelasan tentang berbagai konsep dan prinsip utama yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang ada dalam penelitian ini.

BAB III yaitu Metodologi Penelitian berisi langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian beserta analisis terhadap teori-teori yang digunakan dan bagaimana teori-teori tersebut dapat diinterpretasikan dalam suatu sistem yang akan dibangun.

BAB IV yaitu Hasil penelitian dan Pembahasan berisi penjabaran hasil penelitian yang dibuat kedalam bentuk program, serta berisi analisis kelebihan dan kekurangan program yang dibuat.

BAB V yaitu Kesimpulan dan Saran berisi kesimpulan dari hasil analisis yang akan menjawab rumusan masalah pada bab 1 sebelumnya serta berisi saran-saran untuk pengembangan sistem kearah yang lebih baik dan juga untuk kegiatan penelitian ke depan.

