Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan kearah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan (Priyanto dkk, 2014).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu menghadirkan kemudahan dan kecepatan akses informasi berkontribusi pada semakin cerdas dan canggihnya konsumen diera globalisasi ini. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat ini, perusahaan dituntut untuk memberikan konsep layanan terbaik terhadap pelanggannya dengan menggunakan e-CRM. Konsep tersebut sebagai bentuk membina hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan usaha dibidang jasa perhotelan yang semakin meningkat, terutama pada daerah kunjungan dengan potensi wisata yang tinggi, menuntut pihak manajemen hotel untuk selalu memperbaiki pelayanan dan menawarkan fasilitas-fasilitas ekstra dengan tujuan menarik konsumen baru dan mempertahankan yang lama agar tetap selalu menjadi pelanggan yang setia (*Cusomer loyality*) (Milwandhari, 2011).

Peningkatan jumlah hotel dapat menimbulkan persaingan antara hotel yang satu dengan yang lain juga semakin meningkat. Setiap hotel saling bersaing dengan kompetitornya dalam mengenalkan, menawarkan, dan menjual produk dan jasa mereka. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan *website* sebagai sarana promosi dan penjualan, tidak memakan banyak biaya, lebih cepat dan langsung mengenai target pemasaran. Selain itu, pihak hotel juga harus memikirkan bagaimana menciptakan hubungan yang baik kepada pelanggan, sehingga pelanggan mau menggunakan jasa yang diberikan secara berulang dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahkan mampu meningkatkan jumlah pelanggan. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan konsep CRM dengan menggunakan teknologi informasi disebut dengan tujuan mempercepat penyampaian informasi antara perusahaan dengan klien yang disebut dengan e-CRM (Zora dkk, 2013).

e-CRM adalah manajemen pelanggan yang diperuntukkan bagi sistem *e-business* dimana sistem akan berhadapan dengan manajemen yang kompleks dan menarik bagi pelanggan serta *business partner* dalam berbagai macam media baik itu *online, offline, personal contact* maupun media komunikasi elektronik lainnya. Dengan adanya e-CRM ini dapat menghemat biaya melalui efisiensi dalam mengatur data-data pelanggan (Yunus, 2009).

CRM diartikan sebagai menarik, mempertahankan dan memperluas hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini memfokuskan pada tahapan CRM dengan memanfaatkan peranan teknologi yang disebut e-CRM pada perusahaan perhotelan, karena perhotelan merupakan salah satu penyedia jasa yang menerapkan adanya keramah tamahan dalam hubungan dengan pelanggan.

Untuk membangun e-CRM perlu adanya tahapan-tahapan yang tepat yang disebut dengan *Framework of Dynamic CRM*. Penelitian ini menggunakan *Framework of Dynamic CRM* yang diusulkan oleh *Chung-Hoon Park and Young-Gul Kim* sebagai tahapan dalam membangun hubungan pelanggan dan perusahaan dengan konsep CRM. Dari *Framework* ini informasi yang didapat dari *customer* sehingga diperoleh *output* nya yang berupa *customer commitment*.

Dengan memadukan konsep CRM dengan *Framework of Dynamic CRM* serta konsep pelayanan pelanggan yang baik. Penelitian ini berguna untuk membantu dalam menciptakan sebuah sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis e-CRM, yaitu hubungan yang dapat memberikan loyalitas dan keuntungan terhadap sebuah perusahaan. Informasi yang menjadi fokus perhatian adalah sebagai berikut (Kim dkk, 2003):

1. Informasi mengenai pelanggan

   Jenis pertama adalah “Informasi dari pelanggan” informasi termasuk data pribadi dan transaksi tentang pelanggan itu adalah jenis informasi yang paling banyak dikumpulkan untuk implementasi CRM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Informasi untuk pelanggan

Jenis kedua adalah "Informasi untuk pelanggan" produk, layanan dan informasi organisasi yang dirasakan berguna oleh pelanggan disebut sebagai "informasi bagi pelanggan".

3. Informasi oleh pelanggan

Jenis ketiga adalah "informasi oleh pelanggan". Jenis ini adalah informasi *non*-transaksional umpan balik pelanggan mencakup keluhan pelanggan proposisi, klaim, informasi, dll.

Hotel Hermes One Subulussalam adalah satu-satunya hotel yang bergaya bintang di Kota Subulussalam. Sejarah hotel ini berdiri pada tanggal 28 Agustus 2008. Sebelumnya hotel ini bernama Grand Mitra Hotel Subulussalam. Namun, pada tahun 2012 berganti nama menjadi Hermes One Hotel Subulussalam. Saat ini Hermes One dipimpin oleh salah satu *Residence manager* dibantu dengan 8 *head department* dan 35 Karyawan. Hotel ini terletak sangat strategis yakni di jalan lintas barat tepatnya berada di jalan Teuku Umar Penanggalan Kota Subulussalam. Dalam menerapkan proses bisnisnya, pihak hotel memungkinkan untuk menyesuaikan tingkat pelanggan setia dan dihargai serta menciptakan tingkat loyalitas bagi pelanggan sehingga menghasilkan pelanggan yang komit.

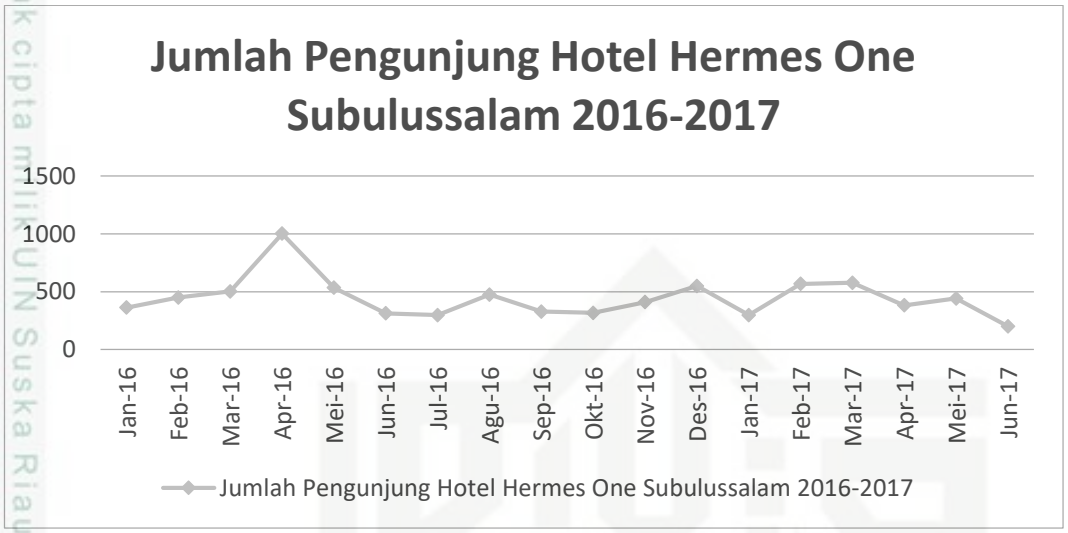
Pesatnya persaingan bisnis hotel menuntut pihak manajemen hotel untuk menerapkan strategi metode yang tepat sehingga para pelanggan semakin tertarik untuk menggunakan fasilitas yang diberikan oleh pihak manajemen hotel.

Berikut ini adalah Gambar 1.1 yang memperlihatkan jumlah tamu yang menginap pada Hotel Hermes One Subulussalam. Jumlah tamu yang menginap pada terus mengalami penurunan dari bulan januari hingga april seperti terlihat pada Gambar 1.1.

Dari Gambar 1.1 terlihat bahwa terjadi penurunan realisasi hunian kamar disebabkan tidak adanya kemampuan perusahaan dalam hal ini pihak manajemen Hotel Hermes One dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, tidak efektifnya dalam melakukan transaksi pelanggan dan pemesanan kamar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hotel, kurangnya informasi akan keberadaan hotel (dalam hal ini pengiklanan) dan *service* yang tidak berbeda antara pelanggan lama dengan pelanggan baru.




Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Hotel Hermes One Subulussalam 2016-2017
Sumber: Hotel Hermes One Subulussalam, 2017

Salah satu cara mendapatkan pelanggan yang komit adalah dengan membuat pelanggan merasa nyaman dan memberikan segala kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan. Secara singkat dibutuhkanlah sebuah konsep CRM dengan penggunaan teknologi yaitu e-CRM dengan memadukannya dengan *Framework of Dynamic CRM*, maka peneliti tertarik mengambil judul sebagai bahan laporan Tugas Akhir yang berjudul "***Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Hotel dengan Metode Framework of Dynamic CRM (Studi Kasus: Hotel Hermes One Subulussalam)***".

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana e-CRM menjawab kebutuhan pelanggan akan akases layanan yang praktis dan efisien serta tuntutan perkembangan teknologi dibidang sistem informasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagaimana implementasikan metode *Framework of Dynamic CRM* pada pengembangan hotel Hermes One Subulussalam dengan menggunakan elemen akuisisi dan retensi.
3. Bagaimana membantu memberikan *alternative* cara bagi pihak hotel untuk mengelola informasi pelanggan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan hotel?

## 1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan terarah dan sampai pada maksud dan tujuan yang diinginkan, maka penulis membatasi masalah yang dibahas, sebagai berikut:

1. Sistem ini terbatas pada pengelolaan pelanggan mengenai bagaimana hubungan pelanggan dengan perusahaan yang ada di hotel hermes One Subulussalam yaitu terletak pada elemen akuisisi dan retensi.
2. Penelitian ini menggunakan *Framework of Dynamic CRM*.
3. Sistem yang dibuat hanya sampai pengujian *blackbox*.
4. *Testing* sistem hanya terfokus pada pelanggan perusahaan.
5. Aktor yang digunakan hanya 3 yakni admin & pimpinan dan pelanggan.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan dan penulisaan tugas akhir ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem informasi e-CRM dengan *Framework of Dynamic CRM*.
2. Menghasilkan sistem informasi pengelolaan pelanggan dengan fase akuisisi dan retensi.

## 1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

   Sebagai media promosi hotel, sehingga dapat lebih dikenal oleh berbagai pihak luar, dan mempermudah pihak hotel dalam menemukan pelanggan-pelanggan yang komit.
2. Bagi Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pemesanan kamar hotel secara mandiri sehingga waktu yang dibutuhkan lebih efisien.

3. Bagi peneliti
   a. Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat menambah wawasan tentang e-CRM dengan metode *Framework of Dynamic CRM* dalam sistem informasi hotel.
   b. Peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah.

## 1.6. Sistematika Penelitian

Agar menjadi suatu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan hal-hal yang menjadi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori umum hingga teori-teori tentang topik yang dibahas untuk mendukung judul Tugas Akhir.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir.

**BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam pembuatan sistem yang ingin di buat dan Sistem yang diusulkan.

**BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini berisi tentang antarmuka sistem implementasi sistem serta pengujian sistem

**BAB VI PENUTUP**

Dalam bab ini penulis menguraikan pembahasan yang mencakup kesimpulan dan saran.