BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi internet beberapa tahun terakhir juga memberikan pengaruh yang besar dalam dunia industri. Trend ini telah menciptakan beberapa peluang bisnis baru seperti e-commerce, internet portal, e-business dan lain lain. Hal ini diindikasikan juga dengan meningkatnya pengguna jasa internet dan munculnya situs-situs baru yang mempunyai tujuan dan maksud tersendiri di seluruh penjuru dunia.

Industri perhotelan pasca krisis moneter mulai bangkit beberapa tahun terakhir. Hampir semua hotel mengalami kenaikan tingkat hunian yang cukup signifikan terutama untuk kota besar dan daerah tujuan wisata di seluruh Indonesia. Selain itu juga kondisi politik yang semakin membaik juga merupakan salah satu pemicu meningkatnya wisatawan mancanegara khususnya wisatawan dari Asia Pasifik.

Hal ini berdampak positif bagi Club Bali, salah satu perusahaan jasa perhotelan yang berbasis *time share* yang juga mengalami peningkatan jumlah member yang cukup besar, berkisar antara 1000-2000 member pertahun untuk setiap kantor cabang penjualan.

Dihadapkan dengan semakin meningkatnya persaingan, Club Bali menyadari bahwa untuk menjaga kesetiaan member/pelanggan adalah salah satu kunci meraih

sukses. Di samping itu untuk mendapatkan pelanggan baru serta meningkatkan pelayanan yang ada juga merupakan faktor utama lainnya.

Dalam industri time sharing, pengelolaan dan strategi yang baik terhadap pelayanan member akan mendatangkan keunggulan kompetitif tersendiri bagi perusahaan. Implementasi CRM secara efektif akan membuat proses bisnis di dalam perusahaan menjadi lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah. Penerapan CRM yang tepat akan dapat meningkatkan efisiensi dan service level dari perusahaan, terutama yang berkaitan dengan proses pelayanan member serta diharapkan akan mempertahankan bahkan memperluas basis pelanggan pada pasar yang ada.

Pada prinsipnya mempertahankan member yang sudah ada akan lebih mudah dan lebih murah daripada mencari member baru sesuai dengan motto perusahaan yaitu "3M" yang mempunyai arti Melayani, Menghormati dan Membantu Member. Prinsip inilah yang menyebabkan pengelolaan dan pemeliharaan hubungan baik dengan member yang ada merupakan tantangan berat yang dihadapi oleh Club Bali sampai saat ini.

Saat ini banyak perusahaan yang mengembangkan aplikasi CRM (Customer Relationship Management). Walaupun CRM bukan barang baru dalam dunia bisnis namun hal ini namun akhir akhir ini menjadi salah satu trend di dunia bisnis. Sebenarnya CRM adalah sebuah konsep tentang bagaimana menciptakan dan meningkatkan proses bisnis yang berkiblat pada kepuasan pelanggan.

Teknologi yang terkini menciptakan atau memudahkan implementasi penggunaan CRM menjadi lebih mudah dan efisien. CRM akan memudahkan pendekatan pada pelanggan secara lebih personal dan memberikan nilai tambah

dalam berinteraksi dengan pelanggan. Implementasi ini tidak hanya bertujuan untuk menurunkan biaya operasional pelayanan pelanggan tetapi juga untuk lebih meningkatkan kualitas serta merupakan salah satu strategi bisnis untuk membuat pelanggan semakin merasa dihargai dan dihormati kebutuhannya. CRM juga dapat sebagai salah satu keunggulan kompetitif perusahaan terhadap perusahaan lain yang sejenis.

Hal hal diataslah yang mendorong Club Bali untuk membuat aplikasi CRM berbasis web sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada membernya.

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang dihadapi adalah banyaknya jumlah member (saat ini kurang lebih 10.000 member) dan meningkatnya jumlah member minimal sebesar 1000 member setiap tahun sehingga tidak sebanding dengan jumlah staff yang ada di Club Bali. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan terhadap member menjadi tidak optimal dan menjadi salah satu pemicu naiknya tingkat pembatalan keanggotaan Club Bali oleh member.

Hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya permasalahan diatas akan ditelaah menggunakan metode interview kepada semua pihak yang terlibat dengan tidak mengeyampingkan data member serta data penjualan yang ada. Selain itu juga akan dianalisa apakah aplikasi Customer Realtionship Management yang sedang dibangun dapat meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan staf Club Bali serta meningkatkan apresiasi member terhadap Club Bali.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah :

- Mengetahui kebutuhan pengguna terhadap aplikasi CRM yang diimplementasikan
- Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan terhadap implementasi CRM
- Mengetahui hal-hal yang diperlukan agar aplikasi CRM yang ada dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya sesuai yang diharapkan

1.3.2. Manfaat

Dengan meningkatkan pengetahuan mengenai keefektifan implementasi CRM diharapkan :

- Menghasilkan pengertian dan menciptakan kepedulian tentang keuntungan implementasi CRM yang akan dibahas lebih lanjut.
- Terjalinnya relasi/hubungan intim dengan customernya, sehingga yang bersangkutan akan menjadi pelanggan yang loyal.
- Club Bali dapat meningkatkan sales performance penjualan membership.
- Industri berbasis jasa membutuhkan pengakuan dan pembuktian dalam nilai tambah dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan diterima oleh pelanggan yg loyal.

1.4 Ruang Lingkup

Batasan ruang lingkup dibatasi pada proses pelayanan membership di divisi Member Service, Finance, Reservasi dan Information & Technology (IT) di Club Bali yang berada di bawah manajemen PT Puriloka Asri. Hal ini disebabkan karena divisi inilah yang langsung berhubungan dengan pihak member sesuai dengan masalah yang akan dihadapi dalam CRM.

Analisa yang digunakan menggunakan analisa survey untuk mengetahui hal hal yang diperlukan dalam implementasi CRM. Thesis ini akan menghasilkan proposal dan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan langkah-langkah penting yang diperlukan untuk implementasi proses CRM dalam perusahaan yang berdasarkan kebutuhan dan keperluan Club Bali.