BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bank Perkreditan Rakyat Bina Maju Usaha (BPR BMU) merupakan salah satu perusahaan perbankan swasta yang berada di Kota Bandung. PT. BPR Bina Maju Usaha berdiri pada tahun 2000. Kemudian Pada awal tahun 2002 Bank Indonesia menerbitkan Surat Keputusan persetujuan pendirian Bank Perkreditan Rakyat Bina Maju Usaha melalui Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No. 4/4/Kep/Dpg2002 (Ferry & Wahyudi, 2001). Bank Perkreditan Rakyat berbeda dengan bank konvensional pada umumnya, kegiatan usaha BPR lebih kecil dibandingkan Bank Umum atau Konvensional, contohnya BPR tidak memiliki layanan kartu kredit, valuta asing, simpanan giro, melakukan perusahaan perasuransian dan lain-lain, namun kelebihannya terletak pada kredit. Karena pada dasarnya fungsi dari Bank Perkreditan Rakyat yaitu untuk membantu masyarakat-masyarakat kecil di pelosok yang tidak adanya Bank Umum. Dalam menjalankan tugasnya, perusahaan perbankan membutuhkan kepercayaan nasabah karena salah satu fungsi perbankan yaitu sebagai lembaga intermediasi. Untuk memperoleh kepercayaan dan mempertahankan nasabah yang ada maka PT. BPR Bina Maju Usaha harus dapat bekerja secara profesional sesuai dengan apa yang di butuhkan dan di harapkan oleh nasabah.

Saat ini PT. BPR Bina Maju Usaha memiliki 3 layanan yaitu *customer service, teller* dan kredit. Berdasarkan wawancara terhadap Direktur Operasional terdapat masalah pada layanan *customer service* dan kredit. Pada layanan *customer service* sering terjadi penumpukan antrian sehingga nasabah atau calon nasabah memakan waktu cukup lama sekitar 30 menit untuk mendapatkan pelayanan *customer service,* bahkan ada nasabah yang tidak mendapat pelayanan pada hari tersebut, padahal SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan *customer service* seharusnya dapat melayani nasabah atau calon nasabah secara cepat dan akurat maksimal 1 nasabah dalam 10 menit. Kemudian masalah pada layanan kedua yaitu

pelayanan kredit, sering terjadi proses pengajuan hingga pencairan dana kredit yang memakan waktu cukup lama, calon kreditur harus menunggu hingga 1 minggu lebih untuk mendapatkan pencairan dana kredit, padahal SOP pelayanan kredit seharusnya dapat melakukan proses pengajuan hingga pencairan maksimal 1 minggu. Kedua hal tersebut dapat menyebabkan nasabah menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan sehingga membuat beberapa nasabah beralih menggunakan layanan jasa kompetitor. Akibat yang dirasakan adalah jumlah nasabah tabungan dan nasabah kredit menjadi menurun. Pada tahun 2019, PT. BPR Bina Maju Usaha memiliki total 2505 nasabah tabungan dan 2372 nasabah kredit, sedangkan pada tahun 2020, jumlah tersebut turun menjadi 2480 nasabah tabungan dan 2102 nasabah kredit. Hasil perhitungan kuesioner menggunakan metode *Service Quality* juga memperlihatkan bahwa nasabah kurang puas terhadap pelayanan *customer service* memiliki gap -1.23 pada atribut RELCS2 dengan pernyataan "Antrian pada *customer service* cepat dari mulai mengantri hingga mendapatkan pelayanan" juga kurang puas terhadap pelayanan kredit memiliki gap -1.20 pada atribut RESK2 dengan pernyataan "Karyawan langsung melakukan survey jaminan pada hari tersebut" kuesioner tersebut disebar kepada 30 responden PT. BPR Bina Maju Usaha yang berisi 15 variabel pertanyaan dan dilakukan pada bulan Agustus 2021 hingga bulan Januari 2022. Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan tersebut perlu di perbaiki.

Permasalahan tersebut juga mengakibatkan Direktur Operasional sulit untuk menentukan perbaikan pelayanan apa yang harus dilakukan. Selain itu, Direktur Operasional juga sulit untuk menilai kinerja dari setiap layanan yang menyebabkan proses untuk perbaikan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan pemaparan masalah diatas, peneliti menyimpulkan maka dibutuhkannya sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management.* (CRM) sebagai upaya untuk menentukan perbaikan kualitas pelayanan PT. BPR Bina Maju Usaha. Beberapa riset yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dalam strategi bisnis mempertahankan pelanggan lama lebih menguntungkan daripada menarik pelanggan baru (Dyantina et al., 2012). Sistem informasi tersebut

diharapkan dapat digunakan untuk mendapatkan hasil pengukuran kepuasan nasabah yang lebih baik dengan menerapkan proses pengukuran tingkat ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan nasabah, kemudian dapat membantu melakukan rekomendasi bagian pelayanan mana yang perlu di perbaiki.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada adalah adalah bagaimana mengatasi kesulitan dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di PT. BPR Bina Maju Usaha.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menerapkan *Customer Relationship Management* sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Bina Maju Usaha. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu membuat sebuah sistem informasi untuk mempermudah Direktur Operasional dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian pembangunan *Customer Relationship Management* adapun beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut:

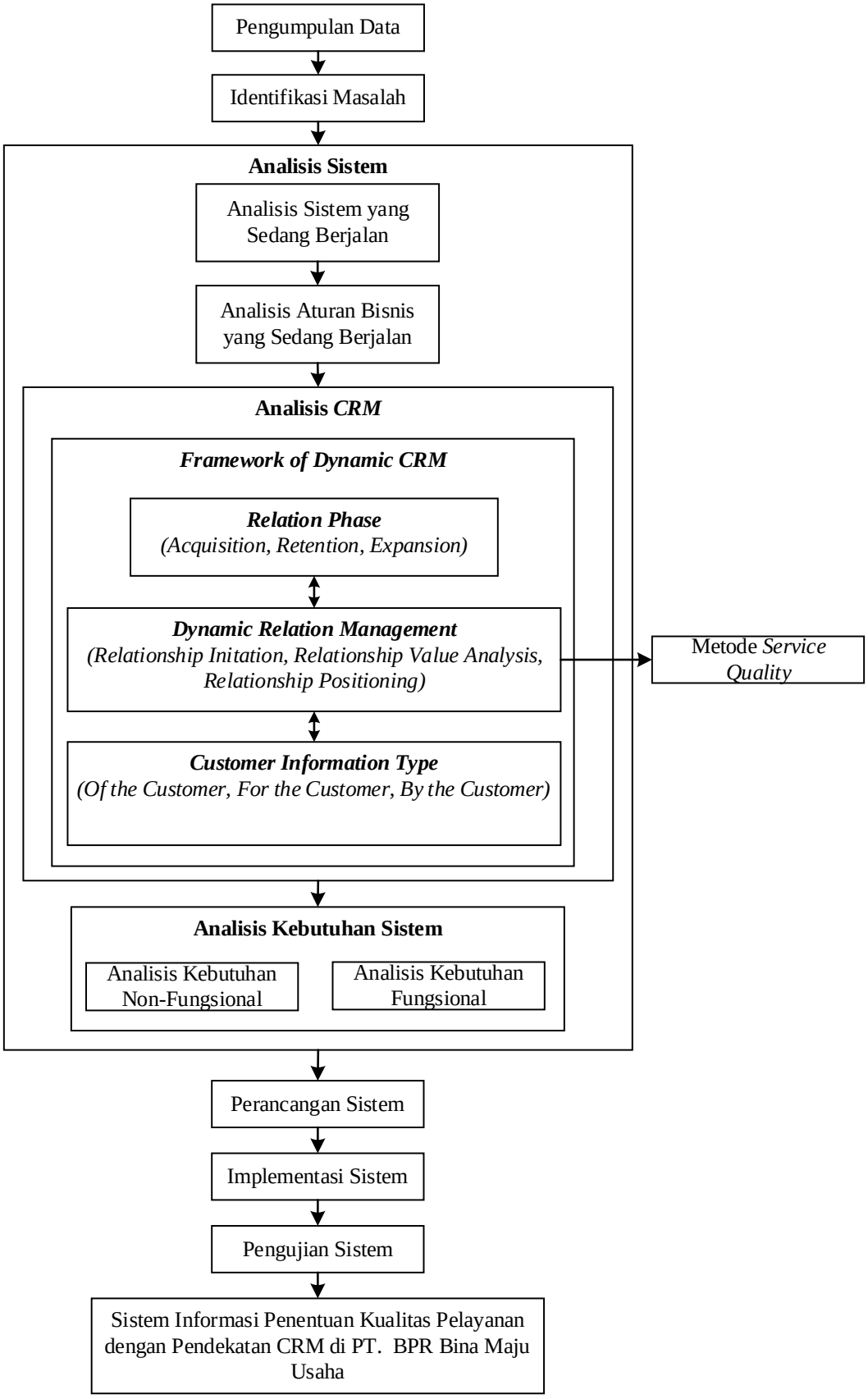
1. Hasil keluaran dari sistem ini adalah berupa nilai ekpektasi kualitas layanan dan persepsi kualitas layanan ,Gap dan prioritas pelayanan yang harus diperbaiki.
2. Yang menjadi prioritas perbaikan yaitu nilai Gap negatif terbesar.
3. Survei kepuasan nasabah menggunakan metode kuesioner.
4. Jenis CRM yang digunakan yaitu *analytical* CRM.
5. *Framework* yang digunakan adalah *Framework of Dynamic* CRM.
6. Metode yang digunakan untuk menentukan penentuan perbaikan pelayanan menggunakan metode *Service Quality,* 5 dimensi *Service Quality* diantaranya:
   a. *Tangible* (Bukti fisik).
   b. *Assurance* (Jaminan).

c. *Responsiveness* (Daya tanggap).
d. *Reliability* (Keandalan).
e. *Empathy* (Empati).

7. Uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi analisis satatistik STATA.
8. Sistem informasi yang dibangun berbasis *website*.
9. Bahasa yang digunakan yaitu PHP dan dengan menggunakan *framework* Laravel versi 8.
10. Server yang digunakan menggunakan XAMPP versi 8, dan DBMS (*Database Management System*) yang digunakan MySql.

1.5 Metodologi Penelitian

Agar penelitian berjalan secara sistematis dan logis, maka sebelumnya peneliti membuat perancangan tentang langkah-langkah pemecahan masalah yang akan di gunakan seperti gambar berikut:


Pengumpulan Data
Identifikasi Masalah
Analisis Sistem
Analisis Sistem yang Sedang Berjalan
Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan
Analisis *CRM*
Framework of Dynamic CRM
Relation Phase
(Acquisition, Retention, Expansion)
Dynamic Relation Management
(Relationship Initation, Relationship Value Analysis, Relationship Positioning)
Metode *Service Quality*
Customer Information Type
(Of the Customer, For the Customer, By the Customer)
Analisis Kebutuhan Sistem
Analisis Kebutuhan Non-Fungsional
Analisis Kebutuhan Fungsional
Perancangan Sistem
Implementasi Sistem
Pengujian Sistem
Sistem Informasi Penentuan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM di PT. BPR Bina Maju Usaha

Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

Berikut penjelasan dari setiap langkah-langkah yang akan digunakan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi dengan pihak PT. BPR Bina Maju Usaha dan melakukan studi literatur dengan mengumpulkan literatur berupa jurnal, *e-book*, dan bacaan lainnya mengenai sistem informasi penentuan perbaikan kualitas pelayanan untuk menunjang penelitian.

2. Identifikasi Masalah

   Setelah observasi dan wawancara dilakukan, maka dilanjutkan dengan mengidentifikasi masalah dimana permasalahan utama yang dimiliki oleh PT. BPR Bina Maju Usaha bisa dirumuskan.

3. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

   Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan di tempat penelitian. Analisis sistem yang berjalan adalah gambaran atau pemodelan yang dilakukan untuk menjelaskan prosedur yang ada di PT. BPR Bina Maju Usaha.

4. Analisis Aturan Bisnis yang Sedang Berjalan

   Analisis yang dilakukan disini adalah analisis mengenai aturan-aturan bisnis yang diterapkan di PT. BPR Bina Maju Usaha.

5. Analisis CRM

   Pada tahap ini, dilakukan analisis untuk menentukan penerapan *Customer Relationship Management* dengan analisis penentuan kualitas pelayanan yang akan dibangun. Langkah ini dilakukan dengan menggunakan *Framework of Dynamic CRM* dan metode *Service Quality*.

6. Analisis Kebutuhan Sistem

   Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional. Analisis kebutuhan fungsional berisi tentang analisis kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, dan analisis pengguna.

Sedangkan pada analisis kebutuhan non fungsional berisi tentang perancangan analisis basis data, diagram konteks, *data flow diagram*, spesifikasi proses, dan kamus data.

7. Perancangan Sistem

   Pada tahap perancangan sistem akan melakukan rancangan basis data sistem informasi berupa perancangan basis data, struktur menu, antar muka, jaringan semantik dan perancangan prosedural.

8. Implementasi Sistem

   Pada tahap implementasi sistem akan mengimplementasikan rancangan/desain perangkat lunak yang telah dibuat sebelumnya menjadi sebuah program sehingga menghasilkan sistem yang direncanakan.

9. Pengujian sistem

   Pengujian sistem dilakukan setelah implementasi sistem selesai dilakukan, pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang dibangun dan mengetahui kesalahan pada sistem. Jenis pengujian yang dilakukan yaitu pengujian *black box* dan pengujian beta.

10. Sistem Informasi Penentuan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM di PT. Bank BPR Bina Maju Usaha

    Pada tahap ini akan menghasilkan sistem informasi penentuan kualitas pelayanan dengan menerapkan Analisis *Customer Relationship Management.*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang penelitian. Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 membahas mengenai latar belakang, permasalahan, merumuskan inti dari permasalahan, mencari solusi terhadap masalah, mengidentifikasi masalah, menentukan maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab 2 menguraikan bahan-bahan kajian, konsep dasar, serta teori dari para ahli yang berhubungan dengan penelitian ini. Kemudian Meninjau permasalahan dan hal-hal yang berguna dari penelitian-penelitian serupa yang pernah dikerjakan sebelumnya dan menggunakan penelitian tersebut sebagai acuan dalam memecahkan masalah.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab 3 membahas hasil analisis dari objek penelitian untuk mengetahui hal maupun masalah apa yang muncul dan mencoba memecahkan masalah tersebut sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, kemudian membuat pemodelan data sebelum aplikasi itu di bangun, lalu merancang antar muka untuk aplikasi yang akan di bangun sesuai dengan hasil analisis.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab 4 menguraikan dan mebahas mengenai perancangan solusi dan implementasi dari masalah yang telah dianalisis. Kemudian pada bagian ini ditentukan bagaimana sistem akan dirancang, dibangun,dan diuji dengan membangun *database* di dalamnya.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian *Customer Relationship Management* beserta saran untuk pengembangan selanjutnya di masa depan.