

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Persaingan bisnis di zaman *modern* saat ini semakin ketat. Diikuti dengan pesatnya teknologi, system informasi dan ilmu pengetahuan mengakibatkan para pelaku bisnis berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan mereka dengan mengerahkan seluruh potensi dan kreatifitas dalam mengelola perusahaannya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis, serta dibutuhkan strategi khusus agar para nasabah tidak bersaing ke pesaingnya. (Syahwa, 2020)

Hubungan baik yang terjalin dalam ikatan bisnis yang dibentuk karena suka sama suka, saling memberikan manfaat, saling percaya antara penjual dan pembeli. Nasabah yang loyal memiliki peran yang sangat penting, mempertahankan mereka berarti mampu mengelola hubungan melalui interaksi dan upaya khusus agar para nasabah tidak bersaing ke pesaingannya terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti halnya perbankan. (Kotler, 2016)

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia No 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Alfies,2019).

Bank Negara Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, salah satu sistem terpadu yang berfokus pada kepuasan nasabah

dengan memberikan pelayanan tingkat tinggi serta terus menjaga hubungan dengan nasabah. Bank Negara Indonesia bukan hanya bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang ada namun juga bertujuan untuk menarik para calon nasabah baru. Strategi dalam upaya meningkatkan hubungan antara pihak perusahaan dengan nasabah lebih dikenal dengan istilah *Customer Relationship Management* (CRM) yang memiliki unsur kata *relationship* yang berarti “hubungan”. Dengan demikian *Customer Relationship Management* (CRM) mengintegrasikan antara *people*, *proces* dan *technology*. Pada akhirnya bukan hanya bagian-bagian tertentu saja yang terlibat dalam strategi *Customer Relationship Management* (CRM) tetapi juga seluruh bagian Bank Negara Indonesia harus ikut berpartisipasi untuk mencapai kepuasan layanan dan loyalitas dalam diri nasabah sehingga nantinya nasabah akan bertransaksi dan menjalin kerjasama. (Sutarno et al., 2019)

Menurut pernyataan informan menyatakan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi yaitu ketika adanya variasi keluhan nasabah dengan kasus yang berbeda-beda seperti antrian panjang pada proses pencairan Program Indonesia Pintar (PIP) oleh siswa SMA/SMK, gangguan masalah teknologi *maintenance system*, kedatangan nasabah yang berlebih menyebabkan antrian panjang dan nasabah mengalami waktu tunggu yang tidak proporsional sehingga pada akhirnya banyak nasabah yang akhirnya beralih ke bank lain.

Dalam menghadapi permasalahan seperti ini tentunya dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah secara keseluruhan, maka dari itu optimalisasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada layanan *customer service*

menjadi sangat penting. Selain itu, perlunya memberikan informasi secara langsung terkait waktu tunggu serta alasan keterlambatan pada saat melakukan layanan termasuk jadwal pada gangguan *maintenance system* sehingga nasabah dapat mengelola ekspektasi mereka dengan lebih baik. Manajemen antrian juga menjadi bagian dari strategi *Customer Relationship Management* (CRM), dimana sistem nomor antrian dan prioritas layanan diterapkan untuk mempercepat proses terutama bagi nasabah siswa SMA/SMK yang melakukan pencairan Program Indonesia Pintar (PIP). (Nur'aini, 2020).

Standard Operating Procedure (SOP) adalah acuan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. Layanan yang diterapkan dalam proses pelayanan *customer service* mencakup beberapa tahapan seperti sambutan, pendataan data nasabah, prosedur pelayanan transaksi, dan penanganan keluhan dari nasabah untuk transaksi rutin waktu pelayanan yang ideal ditetapkan tidak lebih dari 5 menit per nasabah. Namun, pada saat proses seperti pencairan Program Indonesia Pintar (PIP) menimbulkan waktu proses layanan yang dominan lama sekitar 15 menit per nasabah siswa SMA/SMK apalagi dengan ditambahnya kedatangan jumlah nasabah yang berlebih dan gangguan *maintenance system* menyebabkan pekerjaan tertunda dan menurunkan potensi ketidakpuasan nasabah. Dengan memahami permasalahan atau fenomena yang ada perlunya *customer service* menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) yang terjalin dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada saat layanan sehingga dapat membangun kepercayaan dan menjaga loyalitas nasabah supaya tidak beralih ke bank lain. (Kusrini, 2019)

Melalui uraian di atas, diharapkan dapat tercipta solusi untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan nasabahnya, yang pada akhirnya akan berdampak positif dan optimal pada kepuasan nasabah dan keseluruhan kinerja perusahaan yang terintegrasi (*people, process, technology*). Maka dari itu peneliti memilih judul **“Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Layanan *Customer Service* Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

1. Bagaimana Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya
2. Apa saja hambatan dalam Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya
3. Bagaimana solusi dari hambatan Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya
2. Mengetahui hambatan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya
3. Solusi dari hambatan Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan perbedaan karakteristik, implementasi dan tantangan dalam Optimalisasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada layanan *Customer Service*. Selain itu, diharapkan dapat menjadi alat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dari teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi saran untuk mempelajari dan mengembangkan potensi dan pengalaman tentang Optimalisasi Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Layanan *Customer Service*.

2) Bagi Akademisi

Studi ini meningkatkan pengetahuan orang tentang program studi perbankan serta menawarkan instruksi dan pembelajaran.

3) Bagi Bank

Sebagai bahan penelitian untuk mendorong bank dalam pengembangan lebih lanjut terkait produk dan layanan syariah sehingga dapat bersaing lebih baik di pasar.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk di Jl. Residen Ardiwangun No. 7-8 Linggajaya, Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk menyusun proposal tugas akhir ini yaitu:

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

[illegible]