

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan strategis dalam kegiatan perekonomian yaitu sebagai sarana untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Secara keseluruhan dunia perbankan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Baik dari volume usaha, mobilisasi dana masyarakat maupun pembiayaan. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya kantor cabang di daerah-daerah terpencil (KCP) khususnya Bank BRI.

Perkembangan ini tentunya membawa Bank BRI ke tengah-tengah persaingan bisnis yang cukup tinggi, dimana setiap bank akan memperlihatkan keunggulannya dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Hal ini didukung dengan pola strategi *management* Bank BRI itu sendiri untuk dapat lebih kreatif dan inovatif dalam melayani nasabahnya.

Bank BRI merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan tata kelola terhadap hubungan antara perusahaan dengan nasabah melalui program *Customer Relationship Management* (CRM). CRM yang diterapkan oleh Bank BRI berfokus kepada kepuasan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang bagus dan selalu menjaga hubungan yang baik antara bank dengan nasabah yang berujung kepada kelayaitasan para nasabah.

Terlebih lagi saat ini dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Bank BRI juga dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih

mudah melalui aplikasi *Mobile Banking (M-Banking)* yang bisa melakukan transaksi perbankan, seperti : transfer uang, mengetahui saldo, membayar tagihan hingga membeli pulsa (*top up voucher*) yang memungkinkan nasabah dilayani 24 jam dalam sehari dimanapun dan kapanpun nasabah ingin bertransaksi. *Mobile Banking (M-Banking)* juga dapat menjembatani komunikasi antara nasabah dengan bank, memberikan kemudahan untuk berinteraksi langsung dengan media yang mudah digunakan (*user friendly*) dan terlebih lagi layanan *Mobile Banking (M-Banking)* merupakan layanan yang bisa memberikan nilai tambah (*value added*) bisnis bagi bank itu sendiri.

Namun yang menjadi permasalahan yaitu pada *Mobile Banking (M-Banking)* BRI dikenakan penambahan biaya disetiap transaksi yang dilakukan yang membuat nasabah sedikit terbebani dan memungkinkan nasabah berpindah kepada bank lain. Dan berdasarkan uraian di atas pula penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Analisis Dampak *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking (M-Banking)* Pada Bank BRI KCP Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis dampak *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap loyalitas nasabah dalam penggunaan *mobile banking (m-banking)* pada Bank BRI KCP Ampera Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak *Customer Relationship Management (CRM)* berdasarkan manusia, proses dan teknologi terhadap loyalitas nasabah

dan responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI KCP Ampera Palembang yang menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas nasabah.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Membantu perusahaan menjaga dan meningkatkan hubungan baik dengan nasabah secara langsung.
2. Meningkatkan kepuasan nasabah sehingga terjadinya transaksi berkelanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memasukkan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis memasukkan teori-teori yang penulis pakai dalam skripsi ini tentu saja berkaitan dengan judul penulis paparkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang penulis lakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi penjelasan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan.