

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CRM atau *Customer Relationship Management* adalah metode yang digunakan perusahaan untuk mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan, termasuk didalamnya terdapat proses-proses rekam data dan pengelolaan data pelanggan, *vendor, supplier, partner* dan proses internal lainnya yang saling berkaitan. Karena perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi salah satu yang berperan penting dalam dunia perbankan, untuk memudahkan menjalankan operasi antar pegawai maupun pegawai ke nasabah. Perusahaan harus mengadopsi Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai sarana untuk tetap dekat dan tidak kehilangan kontak dengan pelanggan baru, pelanggan lama, dan calon pelanggan. Salah satu bagian yang menjadi *front-line* pada perusahaan adalah yang bersentuhan langsung dengan pelanggan yaitu marketing, sales dan *customer service*, informasi apapun yang didapat dari pelanggan akan direkap dan didata ke dalam Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), untuk memudahkan melihat data yang akan digunakan dimasa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh bukti atas pengaruh Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), dan keunggulan produk tabungan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank khususnya Bank BRI Syariah Kcp 16 ilir Palembang, dengan memanfaatkan Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), perusahaan akan mengetahui Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) perusahaan akan

mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka. Dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain Bank.

Berdasarkan permasalahan diatas maka judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Bri Syariah Kcp 16 ilir Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu, apa saja yang menjadi Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Bri Syariah Kcp 16 ilir Palembang.

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak keluar dari topik pembahasan dalam penelitian ini, yaitu perlu dilakukan analisa untuk mengetahui apakah faktor lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dalam penelitian ini penulis membatasi lingkup, yaitu :

1. Hanya pengguna Bank Bri Syariah
2. Metode yang digunakan adalah *Statistical Package For The Social Sciences versi 24* (SPSS), dan didukung untuk menganalisa Data
3. Responden dalam penelitian ini hanya pelanggan yang menggunakan layanan Bank Bri Syariah Kcp 16 dikota Palembang Sumatera Selatan.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Agar penelitian ini memiliki arti yang bermanfaat dan berguna, maka suatu penelitian harus memiliki suatu tujuan yang jelas serta memiliki manfaatnya untuk dapat digunakan hasilnya.

1.4.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulisan memiliki tujuan seperti berikut :

1. Menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kcp16 ilir Palembang.
2. Mengetahui strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan sesuai dengan keinginan *Customer* Bank BRI Syariah Kcp16 ilir Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Untuk mengetahui kontribusi yang lebih mendalam mengenai pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), dan keunggulan produk tabungan terhadap loyalitas nasabah.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai dasar peningkatan pelayanan perusahaan berdasarkan dihasilkan dari penelitian ini.
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank BRI Syariah Kcp 16 ilir Palembang.

1.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah populasi 6917 ini mempunyai batasan narasumber yaitu hanya nasabah aktif di bank BRI Syariah Kcp 16 Ilir Palembang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk menetapkan populasi berdasarkan data dari jumlah nasabah yang aktif pada bank BRI Syariah Kcp 16 Ilir Palembang sebanyak 6917 orang dan kemudian menggunakan penentuan sampel karena terdapat kriteria sampel yang harus dipenuhi. Kita bisa tentukan minimal sampel yang akan diteliti. *Margin of error* yang ditetapkan adalah 10% atau 0,01. Adapun jumlah sampel yang ditentukan melalui rumus Slovin penjabaran sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

penjelasan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen tingkat kesalahan yang ditolelir, yaitu 10% sehingga jumlah sampel (n) yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6917}{1 + 6917(10\%)^2}$$

$$n = \frac{6917}{1 + (6917 \cdot 0.01)}$$

$$n = \frac{6917}{1 + 69.17}$$

$$n = \frac{6917}{70,17}$$

$n = 98,57 =$ di bulat kan menjadi 100 responden

Dengan demikian, sampel yang digunakan adalah sebesar 98 responden. Dalam penelitian ini, sampel dibulatkan menjadi 100 responden karena untuk mengatasi berbagai kemungkinan seperti kuesioner yang hilang, rusak atau tidak kembali, maka penelitian merencanakan akan menyebar 100 kuesioner.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Waktu dan Tempat

1. Waktu dan Tempat Penelitian

penelitian di lakukan pada di bank Bri Syariah kcp 16 ilir Palembang dengan melakukan pengumpulan data 20 febuari–20 April.

1.6.2 Alat dan Bahan

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang diperlukan dalam penelitian ini agar dapat menjalankan perangkat lunak (*software*) yaitu menggunakan laptop dengan :

- a. Processor M7x0s dual core
- b. Ram 4 Gb
- c. Hardisk 256 Gb

2. Perangkat Lunak

Software adalah program yang memerintahkan komputer melakukan suatu tugas. *Software* yang digunakan yaitu:

- a. Microsoft Windows 7
- b. Microsoft Word 2007
- c. Microsoft Excel 2007
- d. SPSS

1.6.3 Metode Penelitian

Langka pertama dalam penelitian ini yaitu, tahap rumusan masalah dilakukan observasi lapangan serta analisis masalah yang menghasilkan temuan latar belakang masalah tentang loyalitas pelanggan pada Bank Bri Syariah Kcp 16 ilir Palembang, langkah kedua pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Bri Syariah Kcp 16 ilir Palembang yang merupakan data primer untuk penelitian, tahap ketiga dalam penelitian ini analisis data, dan ke empat yaitu simpulan, dengan melakukan pengambilan keputusan sesuai dengan hipotesa-hipotesa yang sudah dibuat dan sesuai dengan hasil hitungan statistik. Metode penelitian yang

digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional dan ingin mengukur korelasi antar variabel. Dalam pengumpulan data yang akan di analisis untuk mengetahui pengaruh dari variabel terhadap variabel dependen.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data, yang dilakukan dengan cara penyebaran angket yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis ditujukan untuk responden seputar hal yang sedang diteliti, dengan variable yang digunakan dalam penelitian.

2. Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan pimpinan, *Customer Service* dan juga nasabah untuk memperoleh informasi yang lebih valid.

3. Studi Pustaka

Untuk mendapatkan data yang bersifat teoritis maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku dan jurnal ataupun referensi lain yang berkaitan dengan masalah dan penelitian yang dibahas.

1.7.1 Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian yaitu semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan,

mengolah, menganalisa dan menyajikan data–data secara sistematis serta obyektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Hal ini karena perolehan suatu informasi data relevan atau tidaknya, tergantung pada alat ukur tersebut. Oleh karena itu, alat ukur penelitian harus memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai. Untuk mengumpulkan data dari sampel penelitian, dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Dalam proses pengumpulan data tentu diperlukan sebuah alat atau instrumen pengumpul data.

Analisa data merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner, hasil *survey* data yang telah didapatkan, yang didukung dari permasalahan, model sebab akibat (*causal modeling*), atau disebut juga analisis jalur (*path analysis*), yang menyusun hipotesa hubungan-hubungan sebab akibat (*causal relationship*) diantara variabel-variabel dan menguji model-model sebab akibat (*casual models*) dengan menggunakan sistem persamaan *linier*. Model-model sebab akibat dapat mencakup variabel-variabel *manifest (indicator)*, variabel-variabel laten atau keduanya.