

ABSTRACT

EDO FEBRIANSYAH, DETERMINATION OF LOAN ELIGIBILITY FOR OPTIMIZING *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* AT THE SOLOK KOGUSDA STATE EMPLOYEE COOPERATIVE USING THE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* METHOD

Kogusda Solok is one of the cooperatives whose members are civil servants in Solok City. Borrower eligibility decision-making at the Kogusda Solok City Employee Cooperative is still fairly old-fashioned, namely only using "trust" guarantees, and there is no main standard in lending requirements. This research aims to develop a model for determining borrower eligibility in cooperatives using the Customer Relationship Management (CRM) and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods. This model is expected to assist cooperatives in making more accurate and efficient decisions in the loan-granting process. The CRM method is used to collect data on borrower profiles and behavior, such as loan history, demographics, and financial transactions. This data is then analyzed using the AHP method to determine the weights of various factors that affect borrower eligibility, such as member status, salary status, loan amount, and remaining service period adjusted for the type of membership status.

Keywords: *Cooperative, Borrower Eligibility, Customer Relationship Management, Analytical Hierarchy Process, Civil Servant*

ABSTRAK

EDO FEBRIANSYAH, PENENTUAN KELAYAKAN PEMBERIAN PINJAMAN UNTUK OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI KOGUSDA SOLOK MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

Koperasi Pegawai Negeri Kogusda-Solok, Merupakan salah satu koperasi yang beranggotakan para Pegawai Negeri Sipil di Kota Solok. Pengambilan keputusan kelayakan Peminjam Di Koperasi Pegawai Negeri Kogusda Solok masih terbilang kuno yaitu hanya memakai jaminan “kepercayaan” dan belum ada standar utama dalam persyaratan peminjaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model penentuan kelayakan peminjam di koperasi menggunakan metode *Customer Relationship MANAGEMENT (CRM)* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Model ini diharapkan dapat membantu koperasi dalam mengambil keputusan yang lebih akurat dan efisien dalam proses pemberian pinjaman. Metode CRM digunakan untuk mengumpulkan data tentang profil dan perilaku peminjam, seperti riwayat pinjaman, demografi, dan transaksi keuangan. Data ini kemudian dianalisis menggunakan metode AHP untuk menentukan bobot dari berbagai faktor yang mempengaruhi kelayakan peminjam, seperti status anggota, status gaji, jumlah pinjaman, sisa masa dinas yang disesuaikan dengan jenis status keanggotaan.

Kata Kunci: Koperasi, Kelayakan Peminjam, *Customer Relationship Management*, *Analytical Hierarchy Process*, Pegawai Negeri Sipil