

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

CRM merupakan strategi komprehensif dari perusahaan agar setiap proses dari daur ulang hidup pelanggan itu dapat dimanfaatkan dengan optimal. CRM merujuk pada *software* sistem yang membantu perusahaan memperoleh dan menyimpan data pelanggannya serta melakukan hubungan dua arah, guna memperoleh kepuasan pelanggannya (Setyaleksana et al., 2017). Aplikasi CRM dapat mempercepat proses pengolahan data, proses penyimpanan data, proses pencarian data, dan hasilnya lebih akurat sehingga dapat digunakan dan diakses pada saat di perlukan sekarang maupun masa yang akan datang. (Al Mudzakir & Bakar, 2020). *In order to establish the playing field on which CRM has been developed as a technological management solution with high impact and great interest in scientific study, the authors follow Hernández Sampieri et al.'s (1996) complementarity theory, using a quantitative approach to the analysis of the publications and citations referring to the area under study, together with the qualitative analysis of the most relevant publications (Guerola-Navarro et al., 2021).*

Customer Relationship Management (CRM) adalah Teknologi yang memungkinkan untuk membangun jaringan antara perusahaan atau konsumen adalah yang dimana adanya interaksi antara perusahaan dan konsumen tanpa menyita waktu sehingga tidak bisa dipungkiri sangat membantu dan bermanfaat bagi perusahaan ataupun konsumen (Babar & Saitakela, 2019). *According to Parasuraman et al. (1988), the use of SERVQUAL is applicable in the service and*

hospitality sector. Service quality plays a significant role in the hotel industry both market-wise and economy-wise. In delineating the notion of customer relationship management (CRM)(Al-Gasawneh et al., 2021). CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk di dalamnya adalah pemasaran, penyediaan informasi yang *up-to-date*, pemesanan produk, dukungan teknis (*technical support*), layanan lapangan (*field service*), serta penanganan masalah dan keluhan pelanggan(Warsela et al., 2021).

CRM merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan marketing dan customer support, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemilik usaha.(Syabania & Rosmawani, 2021). Secara garis besar alasan mengapa *Customer Relationship Management (CRM)* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pertama adanya perubahan paradigma yakni *product-driven company* menuju *consumer-driven company*. Kemudian yang kedua, pelanggan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda sehingga perusahaan harus lebih peka lagi terhadap keluhan pelanggan. Yang ketiga yaitu pelanggan adalah segalanya kalau tidak ada konsumen maka tidak ada bisnis. Keempat adalah biaya mencari pelanggan baru lebih besar dari pada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Kelima yakni dalam *Customer Relationship Management (CRM)* mempunyai database yang dapat digunakan sebagai senjata dalam penyediaan informasi(Surtinah & Ekhsan, 2020).

A proper CRM strategy can create more opportunities for data mining and offer better access to and understanding of strategic marketing information about customers, which helps avoid the cost of incorrect marketing tactics(Al Mudzakir & Bakar, 2020). *Customer Relationship Management (CRM)* adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya dengan cara mencari informasi sedetail mungkin tentang perilaku pelanggan kemudian diolah untuk upaya perbaikan sehingga perusahaan dapat memberikan hasil maksimal dan membuat pelanggan senang(Firmansyah, 2021).

Dengan metode *Analytical Hierarchy Proses (AHP)* bisa menunjang untuk pengoptimalan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Koperasi Kogusda Solok. *Analytical Hierarchy Proses* adalah sebuah konsep dalam cabang ilmu komputer yang sudah dikemangakan oleh oleh Thomas L. Saaty. Konsep ini akan dapat melakukan pemecahan masalah dengan mangacu kepada kriteria yang kompleks.(Yanto, 2021). *AHP algorithm is a method used to make a difficult decision, because a decision is influenced by several things, with this, the decision support system must be absolute and cannot be influenced by anything, with a definite system this system will be very help those in need* (Valentino et al., 2021).

AHP menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki. Hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multilevel dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan

tampak lebih terstruktur dan sistematis(Ginting & Sianturi, 2021). Metode AHP digunakan untuk pembobotan secara otomatis dan mendapatkan bobot prioritas antar kriteria yang digunakan, untuk meminimalisir terjadinya pembobotan secara subyektif(Ridho et al., 2021).

Metode AHP akan menjabarkan masalah berupa multi kriteria yang bersifat kompleks menjadi suatu bentuk hirarki. Suatu hirarki dapat diartikan sebagai suatu gambaran dari suatu permasalahan yang bersifat kompleks atau rumit dalam sebuah struktur multilevel. Level pertama dari suatu hirarki ini adalah goals atau tujuan, selanjutnya level kriteria, sub kriteria, dan kebawah hingga level terakhir dari level alternatif. Dengan hirarki suatu permasalahan yang bersifat kompleks dapat dijabarkan dan dikelompokkan yang selanjutnya akan diubah menjadi sebuah bentuk hirarki sehingga masalah yang dialami lebih terstruktur dan sistematis.(Richasanty Septima S, 2020). Metode AHP didasarkan pada beberapa prinsip dasar, termasuk membuat hierarki dan menilai kriteria dan alternatif dengan membandingkan pasangan. Untuk mengatasi berbagai persoalan, Saaty menunjukkan bahwa skala optimal untuk memberikan pendapat adalah skala dari 1 hingga 9. Setelah hasil perbandingan tersusun, langkah selanjutnya adalah menetapkan prioritas dan penilaian untuk memberikan bobot dan juga prioritas.(Rahal, 2022). Kelebihan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) ini yaitu metode nya banyak digunakan untuk memecahkan permasalahan dalam melakukan pemilihan supplier , karena metode AHP ini mempunyai struktur yang komprehensif dengan adanya pengujian nilai konsistensi(Rosyiidi & Subagyo, 2021).

Metode AHP yaitu teknik pengambilan keputusan multi kriteria dimana faktor-faktor kuantitatif dan kualitatif digabungkan sehingga dapat dinilai prioritas, ranking dan alternatif (Anggraeni & Iriani, 2021). Alasan penggunaan metode AHP adalah karena metode AHP melakukan seleksi dengan proses pembentukan hierarki terlebih dahulu, sehingga memudahkan peneliti dalam proses penelitian (Abdi Muhaimin, 2022). Metode ini digunakan karena dapat memberikan keputusan terbaik berdasarkan nilai tertinggi sampai nilai terendah. Selain itu, metode ini dapat diandalkan karena suatu prioritas disusun dari berbagai pilihan yang dapat berupa kriteria yang telah didekomposisi sebelumnya (terstruktur) sehingga penetapan prioritas didasarkan pada proses yang terstruktur dan dapat membantu menyelesaikan masalah yang kompleks dengan menyusun suatu hierarki kriteria. kriteria dilakukan secara subjektif oleh pihak-pihak yang berkepentingan kemudian menarik berbagai pertimbangan guna mengembangkan bobot atau prioritas (Tv et al., n.d.).

Analytic hierarchy process (AHP) is a decision making tool which helps in breaking the complex problem in simple criteria. AHP is based upon three principles i.e. decomposition of problem, comparative judgment and synthesis of relative importance or rankings(Panchal & Shrivastava, 2022). Dalam AHP, kategori pilihan bertemu contohnya pada permainan sepak bola pada separuh pertandingan. Diantara kekurangan AHP, yaitu tidak inkonsisten dalam pemberian kualitas jika berbagai macam jenisnya lebih dari satu(Triatmojo & Rifqi, 2022). Metode ini dipilih karena mampu menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif, dalam hal ini alternatif yang dimaksudkan yaitu yang berhak menerima beasiswa berdasarkan kriteria-kriteria yang ditentukan. Penelitian dilakukan

dengan mencari nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilakukan proses pengurutan kandidat yang akan menentukan alternatif yang optimal, yaitu mahasiswa terbaik.(Jurnal et al., 2021). Dengan pengertian lain metode AHP adalah suatu model yang memberikan kesempatan bagi perorangan atau kelompok untuk membangun gagasan-gagasan dan mendefinisikan persoalan sesuai dengan asumsi mereka masing-masing, sehingga memperoleh pemecahan masalah yang diharapkan. (Herdi Rofaldi et al., 2021). *The AHP was chosen because it is a compensatory and hierarchic method that is indicated mainly for problems with a medium number of alternatives and criteria* (dos Santos et al., 2021)

Untuk mengetahui seberapa baik konsistensi yang ada maka dilakukan uji konsistensi indeks dan rasio agar dapat mengetahui seberapa konsisten jawaban yang diberikan oleh para responden(Alfian, 2021). kekurangan yang terdapat pada Metode AHP yaitu permasalahan terhadap kriteria yang memiliki sifat subjektif(Nisa, 2022). Hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multi-level dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria, dan seterusnya kebawah hingga level terakhir dari alternatif(Siregar & Wibowo, 2021). Metode AHP adalah suatu metode untuk memecahkan suatu tindakan yang dikaitkan dengan perbandingan bobot kepentingan antara faktor serta perbandingan beberapa alternatif. Metode ini akan memberikan hasil pembobotan dari masing-masing alternatif pilihan sesuai dengan banyaknya kriteria yang ditetapkan (Gulo et al., 2021). Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) berkaitan dengan pengukuran. Metode AHP merupakan sistem pendukung keputusan yang menggunakan komputasi diagonal. Menggunakan AHP dimulai

dengan membuat struktur hierarki dari masalah yang diselidiki. Hirarki memiliki tujuan utama, kriteria, sub kriteria, dan alternatif yang dijelaskan. (Dani et al., 2019).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin membangun sebuah website seleksi pemberian pinjaman pada Koperasi Kogusda Solok dengan mengimplementasikan *Customer Relationship Management* dan metode *Analytical Hierarchy Process* sebagai penentuan status kelayakan calon peminjam. Semoga sistem ini mampu membantu Koperasi Kogusda Solok dalam penentuan kelayakan peminjam. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengajukan judul : **“PENENTUAN KELAYAKAN PEMBERIAN PINJAMAN UNTUK OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI KOGUSDA SOLOK MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mendefenisikan perumusan masalah yang didapat meliputi:

1. Bagaimana sistem administrasi di Koperasi Kogusda Solok saat ini?
2. Bagaimana proses simpan pinjam pada Koperasi Kogusda Solok saat ini?
3. Bagaimana metode AHP dapat mempengaruhi proses penentuan kelayakan pemberian pinjaman pada Koperasi Kogusda Solok?
4. Bagaimana sistem koperasi sebelum penerapan metode CRM pada Koperasi Kogusda Solok?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka penulis mendefenisikan hipotesa sebagai berikut:

1. Dapat mengoptimalkan sistem administrasi di Koperasi Kogusda Solok.
2. Dengan penelitian ini dapat membantu digitalisasi simpan pinjam pada Koperasi Kogusda Solok.
3. Dengan menerapkan metode AHP dapat memudahkan Koperasi Kogusda Solok dalam menentukan kelayakan calon peminjam.
4. Dengan menerapkan metode CRM dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Kogusda Solok.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dan dengan mempertimbangkan keterbatasan kemampuan dan keterbatasan penulis, juga agar tidak terjadi kesalahpahaman bahwa penelitian lebih diarahkan pada tujuan tertentu, maka penulis memaparkan batasan masalah dalam bentuk sistem yang diterapkan. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Dan sistem ini dikembangkan untuk menentukan kelayakan peminjaman pada Koperasi Kogusda di kota Solok.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas diantaranya yaitu :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan sistem administrasi di Koperasi Kogusda Solok.
2. Penelitian ini bertujuan dibangunnya sebuah Web yang memudahkan koperasi dalam menentukan kelayakan calon nasabah pada Koperasi Pegawai Negeri Kogusda-Solok.
3. Penelitian ini bertujuan memudahkan sistem peminjaman menggunakan metode AHP pada Koperasi Kogusda Solok.
4. Penelitian ini bertujuan mengoptimalkan kualitas pelayanan pada Koperasi Kogusda Solok menggunakan metode CRM.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Penelitian bermanfaat memberikan kemudahan kepada koperasi kogusda solok dalam menentukan kelayakan calon penerima pinjaman dengan dibangunnya sebuah web.
2. Penelitian bermanfaat untuk menghemat waktu dengan sistem penentuan kelayakan calon penerima pinjaman koperasi sesuai dengan metode Analytical Hierarchy Process.
3. Penerapan CRM (*Customer Relation Management*) membantu dalam proses pelayanan pada transaksi dan kualitas anggota koperasi Kogusda Solok.
4. Penelitian bermanfaat untuk optimalisasi sistem administrasi pada Koperasi Kogusda Solok.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

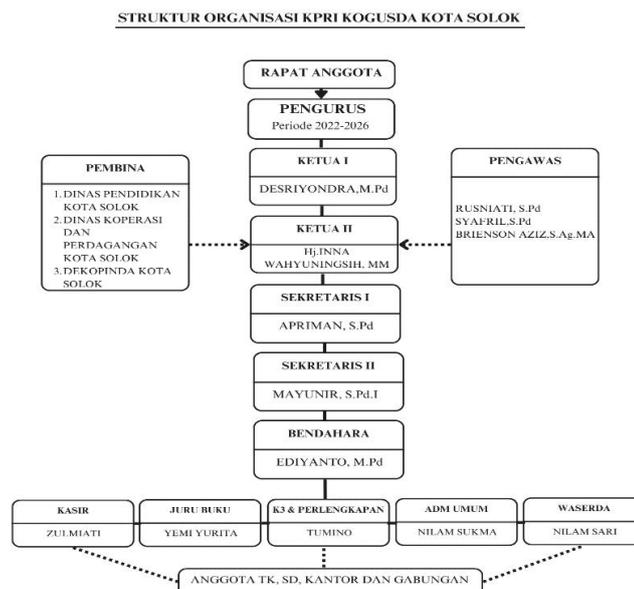
Adapun beberapa bagian dari gambaran umum koperasi yang dapat dilihat di bawah ini:

1.7.1 Profile Koperasi Kogusda Kota Solok

Koperasi Pegawai Negeri Kogusda-Solok, Merupakan salah satu koperasi yang dikelola oleh bapak Apriman S.Pd yang merupakan pengurus sekaligus pengawas di koperasi kogusda-solok. Berlokasi di JL Air Mati, Kp. Jawa, Tj. Harapan, Solok, Sumatera Barat 27321, Indonesia dengan kategori Koperasi Simpan Pinjam dan Jam operasionalnya berada di rentang waktu 09:00-16:00 WIB yang beranggotakan para Pegawai Negeri Sipil di Kota Solok. Koperasi ini didirikan dengan tujuan menyejahterakan anggotanya yang terdiri dari pegawai negeri kota solok yang berfungsi untuk simpan pinjam, atau membuka usaha barang dan jasa ,dan masih banyak fungsi lainnya tergantung kebutuhan nasabah.

1.7.2 Struktur Pengurus Koperasi Kogusda Solok

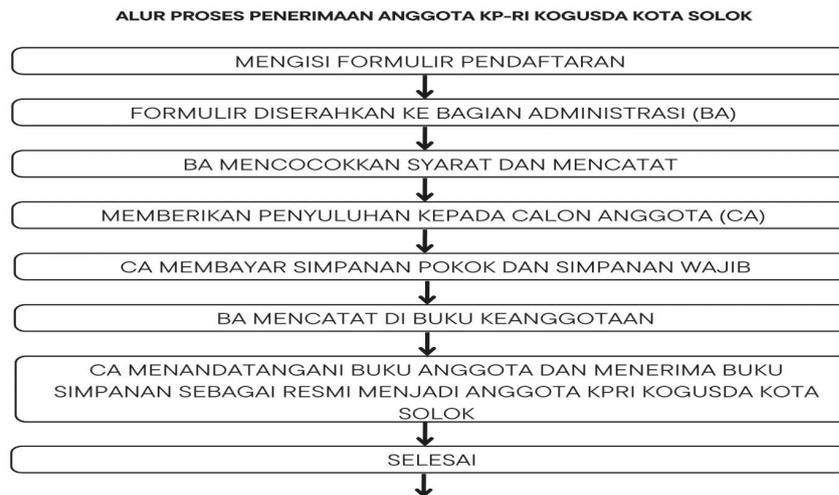
Berikut Struktur Pengurus pada Koperasi Kogusda Kota Solok :



Gambah 1. 1 Struktur Pengurus Koperasi Kogusda Solok

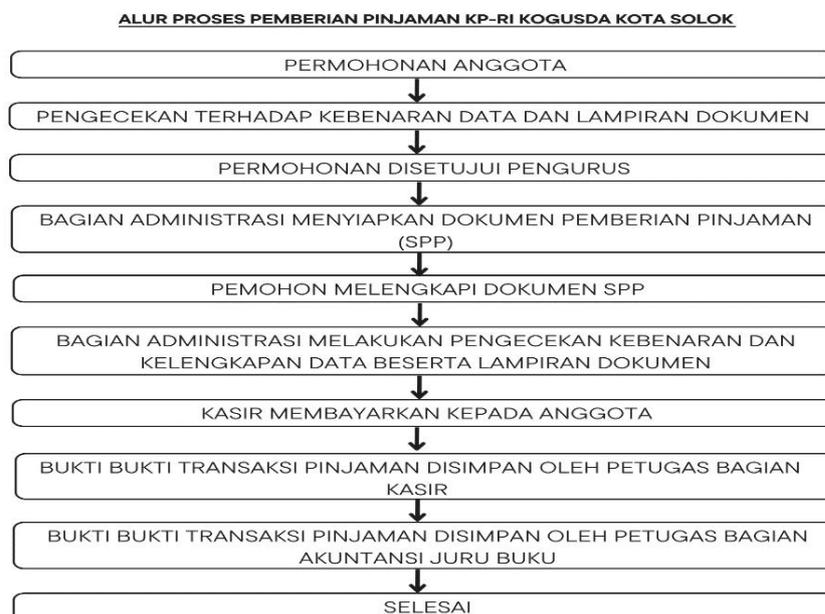
1.7.3 Alur Proses Penerimaan Anggota Koperasi Kogusda Solok

Berikut alur proses penerimaan anggota koperasi akogusda solok:



Gambah 1. 2 Alur Proses Penerimaan Anggota

1.7.4 Alur Proses Pemberian Pinjaman Koperasi Kogusda Solok



Gambah 1. 3 Alur Proses Pemberian Pinjaman

1.7.5 Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab

A. Ketua

Ketua mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut

1. Memimpin, mengkoordinir, mengawasi pelaksanaan tugas anggota pengurus lainnya, manager dan karyawan.
2. Memimpin, R.A/R.A.T(Rapat Anggota Tahunan) dan atas nama pengurus memberikan laporan pertanggung jawaban kepada R.A/R.A.T.
3. Memimpin rapat pengurus dan rapat pengurus dengan manager, badan pengawas dan karyawan.
4. Memberikan keputusan terakhir dalam kepengurusan koperasi dengan memperhatikan usul/saran/pertimbangan dari para pemegang fungsi dibawahnya seperti wakil ketua, sekretaris, bendahara, wakil sekretaris, dan manager.
5. Mengesahkan semua surat-surat yang meliputi kegiatan-kegiatan organisasi baik keluar maupun kedalam, dan dilaksanakan bersama-sama dengan fungsionaris lainnya sebagai berikut:
 - a. Dengan sekretaris, apabila kegiatan tersebut menyangkut bidang idiiil koperasi, tata usaha umum, personalia seperti buku daftar anggota, surat-surat keputusan pengangkatan/pemberhentian karyawan, kegiatan penyuluhan lainnya.
 - b. Dengan bendahara, meliputi bidang keuangan, misalnya menandatangani giro penyetoran/pengambilan uang dari bank, pengeluaran kas, investasi, perjanjian kredit dengan pihak bank dan atau pihak ketiga.
 - c. Dengan manager, meliputi semua surat-surat bidang usaha misalnya perjanjian kerjasama dengan pihak luar dan lain sebagainya.

B. Wakil Ketua

Wakil ketua mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mewakili tugas-tugas ketua, apabila ketua berhalangan.
2. Secara aktif ikut mengawasi/mengadakan pengawasan terhadap jalannya usaha dan organisasi koperasi.
3. Memberikan bantuan fikiran-fikiran kepada ketua dalam mengambil suatu kebijaksanaan.
4. Melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan oleh ketua.

C. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan dan memelihara buku-buku organisasi (buku daftar anggota, daftar pengurus, dan lain sebagainya, sesuai dengan ketentuan-ketentuan perkoperasian yang berlaku).
2. Menyelenggarakan dan memelihara semua arsip-arsip :
 - a. Buku keputusan-keputusan rapat anggota
 - b. Buku kepurusan-keputusan rapat pengurus
 - c. Surat-surat keluar/masuk bidang sekretaris pada umumnya.
3. Memelihara teta kerja, merencanakan peraturan-peraturan khusus serta ketentuan lainnya
4. Menyusun laporan-laporan organisai untuk kepentingan rapat anggota maupun penjabat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Merencanakan kegiatan operasional bidang idiiil meliputi program-program pendidikan/penyuluhan, dan kegiatan-kegiatan social lainnya.
6. Bersama ketua mengadakan penyuluhan kepada anggota dan masyarakat umumnya.
7. Bersama ketua mengesahkan semua surat-surat/buku-buku keputusan rapat/notulen rapat dan surat-surat lainnya yang menyangkut bidang kerja secretariat tersebut diatas.
8. Bertanggung jawab dalam bidang administrasi/tata usaha organisasi kepada ketua.
9. Mengadakan hubungan kerjasama dengan bendahara dan atau manager dalam hal-hal yang saling berkaitan, antara lain dengan bendahara dalam rangka pembiayaan bidang sekretariat, dengan manager dalam rangka pengangkatan/pemberhentian karyawan.
10. Melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan oleh ketua.

D. Wakil Sekretaris

Wakil sekretaris mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mewakili semua tugas-tugas sekretaris, apabila sekretaris berhalangan
2. Membantu tugas-tugas sekretaris demi kelancaran dan ketertiban administrasi organisasi dan usaha koperasi.
3. Bersama-sama unsure pengurus lainnya turut mengadakan pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi
4. Melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan oleh ketua dan sekretaris.

E. Bendahara

Bendahara mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Merencanakan RAPB (Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja) koperasi.
2. Mencari dana dengan jalan memupuk simpanan-simpanan anggota, mencari sumber-sumber dana dari luar dengan syarat yang layak/lunak atau dengan tidak memberatkan koperasi, mengatur dan mengawasi penggunaannya seefisien dan seefektif mungkin.
3. Memelihara semua harta kekayaan koperasi, mengatur pengeluaran uang agar tidak melampaui RAPB yang telah ditetapkan
4. Mempersiapkan data dan informasi bidangnya dalam rangka menyusun laporan organisasi baik untuk RAT (Rapat Anggota Tahunan), maupun untuk pejabat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Bersama-sama manager mendatangi/mengesahkan bukti pengeluaran kas yang melampaui batas kewenangan manager.
6. Mengambil langkah-langkah pengamanan tertentu untuk mencegah timbulnya kerugian bagi koperasi.
7. Bertanggung jawab atas ketertiban administrasi keuangan, serta semua harta kekayaan koperasi.

F. Anggota

Anggota mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menghadiri dan berbicara dalam rapat anggota
2. Memperoleh bagian Sisa Hasil Usaha
3. Mengajukan pendapat, saran, usul untuk kebaikan dan kemajuan koperasi