

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi sangatlah pesat dan cepat termasuk di Indonesia sendiri. Menurut (Cecep Abdul Cholik, 2021) Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

PT. BPRS Gajah Tongga Koto Piliang adalah sebuah bank perkreditan rakyat satu satunya di Silungkang. Hal ini menjadikan BPR merupakan pusat tempat masyarakat Silungkang melakukan segala jenis transaksi bank yang diperlukan. Tapi hal ini tidak serta merta menjadikan BPR ini sebuah pilihan satu-satunya masyarakat Silungkang dalam bertransaksi. Jika pelayanan yang disajikan buruk, tidak mustahil nasabah akan meninggalkan bank ini dan beralih ke opsi lain walaupun harus ke luar daerah Silungkang. Adapun permasalahan yang didapat pada PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang adalah bagaimana mengetahui pelayanan apa yang perlu diprioritaskan agar dapat memunculkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah system yang mendukung sebuah proses untuk menganalisa persepsi nasabah terhadap layanan yang ditawarkan agar dapat memunculkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama.

Dalam hal ini dibutuhkan manajemen hubungan pelanggan atau yang biasa disebut dengan Customer Relationship Management (CRM) yang dapat membantu perusahaan meningkatkan keuntungan dan loyalitas pelanggan. CRM mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara real time dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui penggunaan informasi tentang pelanggan. (Zulfata et al., 2018)

Menurut (Siddiqi Kabir Ahmed Khan Sugandha Mobin Sharna, n.d.) hubungan pelanggan sebagai rangkaian episode interaktif antara pihak perusahaan dan pelanggan dari waktu ke waktu. Dia telah mencantumkan itu hubungan antara pelanggan dan penjual berkembang secara umum melalui lima fase: kesadaran, eksplorasi, perluasan, komitmen dan pembubaran. Belakangan ini, kemajuan teknologi informasi dan organisasi yang berpusat pada pelanggan telah berkontribusi pada evolusi CRM.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Maharani dkk pada tahun 2021 dengan judul “Implementasi *Customer Relationship Management* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web” bahwa penelitian ini menjelaskan, setiap pelaku usaha harus mampu memahami rantai nilai CRM agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang tidak hanya merasa puas akan tetapi juga pelaku usaha dapat menguasai metode manajemen agar mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru. Kualitas pelayanan akan menjadi ukuran tingkat layanan yang diberikan apakah sesuai dengan harapan pelanggan oleh sebab itu penelitian ini menawarkan system aplikasi CRM yang dapat menguatkan suatu interaksi yang baik dengan adanya komunikasi dua arah antara pihak Klinik Dinda dengan pihak pasien sehingga tingkat kepuasan pasien

meningkat.(Alvionnita et al., 2021)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Anne atas dkk yang berjudul “Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas pelanggan(studi kasus bank BNI cabang Palopo)” mendapatkan hasil bahwa CRM sangat berpengaruh signifikan secara positif terhadap loyalitas pelanggan dan memiliki peluang besar untuk mengembangkan (CRM) pada bank atau perusahaan lain. Bagi Perusahaan Dalam mengembangkan produk dan jasa yang ditawarkan, perusahaan harus mempertimbangkan kebutuhan nasabah yang selalu berubah(Attas, 2019).

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pertumbuhan ekonomi pasar di perusahaan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Adapun pendekatan yang digunakan guna mengetahui kepuasan nasabah di perusahaan yaitu metode PIECES. Metode PIECES merupakan metode kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan(Aditya & Jaya, 2022a)

Pada penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh (Aditya & Jaya, 2022a) yang berjudul “Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome” menyimpulkan bahwa perhitungan dan Analisa data menggunakan metode PIECES Framework dinilai sangat efektif karena menganalisa sistem pervariabel sehingga sistem dapat dievaluasi lebih dalam. Hasil dari penggunaan metode PIECES ini dalam percobaan ini dapat memberikan sebuah pertimbangan bagi pimpinan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang kurang terhadap nasabah.

Dari permasalahan tersebut, penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu

“ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BPRS GAJAH TONGGA KOTO PILIANG BERDASARKAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE PIECES”.

1.2 Perumusan Masalah

Latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas menjadi dasar peneliti untuk merumuskan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaplikasian CRM dapat mempermudah PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang dalam menentukan prioritas layanan ditawarkan?
2. Bagaimana penerapan CRM dapat meningkatkan hubungan dengan nasabah agar dapat mempertahankan nasabah pada PT. BPRS Gajah Tongga Koto Piliang?
3. Bagaimana penggunaan metode PIECES dalam hal mengetahui ekspektasi nasabah sehingga dapat mengimbangi harapan dan kepuasan nasabah?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan pengaplikasian CRM menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service) dapat membantu PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang untuk mengetahui layanan yang harus diprioritaskan.
2. Diharapkan pengaplikasian CRM menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service)

dapat meningkatkan hubungan dengan nasabah agar dapat mempertahankan nasabah pada PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang

3. Diharapkan dengan penggunaan metode PIECES dapat mengetahui nilai ekspektasi nasabah sehingga dapat membantu PT. BPRS Gajah Tongga Koto Piliang dalam memenuhi harapan nasabah.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya permasalahan dan pemecahan masalah yang dilakukan, maka perlu dibatasi sistem yang dirancang. Batasan-batasan yang diberikan yaitu perancangan aplikasi ditunjukkan untuk analisa kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada PT.BPRS Gajah Tongga Koto Piliang. Dan data yang digunakan hanya informasi seputar nasabah pada PT. BPRS Gajah Tongga Koto Piliang. Metode perhitungan dalam penelitian ini menggunakan metode PIECES. Dalam pembangunan website ini penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai adapun diantaranya adalah :

1. Mengetahui dan menganalisa Gap harapan pelanggan terhadap layanan PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang
2. Membantu PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang dalam melihat kekurangan dari segi layanan terhadap nasabah melalui penilaian.

3. Mampu meningkatkan hubungan dengan nasabah agar dapat mempertahankan nasabah pada PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan jika penelitian ini selesai adalah :

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat akhir pada Fakultas Ilmu Komputer jurusan Teknik Informatika pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang dan melatih dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa sumbangan ilmu pengetahuan dan juga menjadi sebuah referensi untuk penelitian berkaitan selanjutnya.
3. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. BPRS Gajah Tongga Koto Piliang dalam menyempurnakan pelayanan terhadap nasabah.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. BPRS Gajah Tongga Koto Piliang merupakan suatu Perusahaan Perseroan Terbatas yang beralamat di Pasar Impres Blok A Lantai 1 Desa Silungkang Tigo Kecamatan Silungkang Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat. Perusahaan ini berkelembagaan Perbankan syariah. Adapun kegiatan yang dilakukan perusahaan ini sesuai Surat Izin Usaha Perdagangan Nomor : 003/03-07SIUP/1/20111 adalah simpan pinjam, deposito berjangka, transaksi jual beli, transaksi sewa menyewa, menyalurkan dana transaksi multi jasa. Lembaga ini

didirikan pada tahun 2006 dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan akses keuangan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang berfokus pada pemberian kredit kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan bunga yang terjangkau. PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang juga memiliki misi untuk memberikan layanan keuangan yang inovatif dan profesional kepada nasabahnya. Untuk mencapai tujuan ini, lembaga keuangan ini mengadopsi teknologi informasi dan melakukan diversifikasi produk dan layanan keuangan.

Produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT BPRS Gajah Tongga Koto Piliang antara lain adalah kredit mikro, tabungan, dan jasa pembayaran. Lembaga keuangan ini juga memfasilitasi program-program pemerintah yang berhubungan dengan keuangan mikro, seperti Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM). Lembaga keuangan mikro ini juga mempunyai visi dan misi yang jelas dalam pengembangan bisnisnya. Visinya adalah menjadi lembaga keuangan mikro yang terbaik dan terpercaya di Indonesia. Sementara misinya adalah memberikan pelayanan keuangan yang berdaya saing dan memberikan kontribusi pada pembangunan daerah.