

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digitalisasi saat ini mendorong persaingan bisnis yang cukup ketat. Tiap perusahaan harus mampu menerapkan strategi yang mampu bersaing dalam merebut pangsa pasar yang ada. Perkembangan teknologi yang cukup pesat, berdampak positif bagi penyebaran informasi dari dan ke perusahaan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu sarana untuk mengelola hubungan baik antara perusahaan dengan customer. Dengan memanfaatkan CRM perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka. Dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke perusahaan pesaing (Kifti & Swaradana, 2020).

Menurut (Alfira et al., 2023) SPK atau sistem pendukung keputusan adalah sebuah sistem yang mampu membantu seseorang dalam proses pengambilan keputusan dengan tepat sasaran dan akurat seperti pemberian kredit pada nasabah pada PT. Bank Sulselbar.

(Harefa, 2020) mengusulkan penggunaan sistem pendukung keputusan AHP untuk menentukan bobot kriteria dan SAW untuk mencari alternatif terbaik dalam menentukan nasabah yang layak memperoleh pinjaman pada penelitian yang dilakukannya.

PT. BPR Mutiara Pesisir juga turut memberikan pinjaman dan kredit kepada nasabah untuk membantu dan memecahkan permasalahan masyarakat sekitar dalam pemenuhan kebutuhan hidup seiring meningkatnya gaya hidup masyarakat. Akan tetapi PT.BPR Mutiara mengalami kendala dalam mengambil keputusan untuk para calon-calon nasabah yang layak dan sesuai ketentuan melakukan peminjaman dan kredit. Dalam penentuan kelayakan penerima kredit pinjaman pada PT.BPR Mutiara dilakukan atas persetujuan dari Head Office, kemudian tahap pengecekan data nasabah yang dilakukan atas persetujuan Manager Office. Namun dalam menentukan nasabah yang layak menerima kredit dan pinjaman masih dilakukan secara manual yang memerlukan waktu yang cukup lama.

Agar pengambilan keputusan berlangsung dengan efektif dan efisien, maka sangat dibutuhkan suatu sistem pendukung keputusan yang bertujuan untuk mengurangi adanya *human error*. Peneliti menyarankan penggunaan metode AHP untuk menganalisis kelayakan nasabah yang melakukan peminjaan kredit. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) merupakan metode pengambilan keputusan yang komprehensif. agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data tersebut diolah dan dianalisis untuk menginterpretasikan dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti ingin mengangkat judul penelitian yaitu : “PENYELEKSIAN NASABAH YANG BISA MEMPEROLEH PINJAMAN DAN KREDIT DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS UNTUK MENGOPTIMALKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT.BPR MUTIARA PESISIR”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Customer Relationship Management yang dapat berjalan di PT.BPR MUTIARA PESISIR dengan sistem digital?
2. Bagaimana penelitian yang dilakukan dapat membangun sistem informasi untuk membantu menyeleksi nasabah pinjaman dana yang sesuai ketentuan PT.BPR MUTIARA PESISIR?
3. Bagaimana sistem digitalisasi berbasis web dapat mempermudah pengambilan keputusan terhadap nasabah yang bisa mendapatkan kredit dan pinjaman dana?

1.3. Hipotesa

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

1. Diharapkan dengan penerapan Customer Relationship Management dapat mempermudah pengambilan keputusan di PT.BPR MUTIARA PESISIR dalam menyeleksi nasabah yang layak mendapat dana kredit dan pinjaman.
2. Diharapkan penelitian yang dilakukan dapat membantu PT.BPR MUTIARA PESISIR dalam menentukan calon nasabah yang layak mendapatkan pinjaman dana kredit dengan mudah menggunakan sistem berbasis web.
3. Diharapkan dengan dibangunnya sistem CRM berbasis web di PT.BPR MUTIARA PESISIR dapat mempercepat proses pengambilan keputusan sehingga Masyarakat yang mengajukan pinjaman dan kredit tidak perlu menunggu lama.

1.4. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu, peneliti akan membuat sebuah sistem pendukung keputusan berbasis web untuk menentukan nasabah yang layak menerima dana pinjaman dan kredit pada PT.BPR MUTIARA PESISIR menggunakan Metode AHP dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan database MySQL berdasarkan data calon nasabah yang telah ada sebelumnya.

1.5. Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk membantu PT.BPR MUTIARA PESISIR mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah lama untuk meminjam dana.
2. Untuk membantu PT.BPR MUTIARA PESISIR menyeleksi calon nasabah yang akan melakukan pinjaman dana kredit.
3. Untuk membantu nasabah sekitar agar dapat memenuhi persyaratan pinjaman dan kredit dari PT.BPR MUTIARA.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan faedah atau keuntungan yang didapatkan dari suatu penelitian, adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan pada PT. BPR MUTIARA ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya aplikasi Sistem Pendukung Keputusan ini maka dapat membantu PT.BPR MUTIARA PESISIR menjadi lebih dekat dengan nasabah.

2. Dengan adanya aplikasi Sistem Pendukung Keputusan ini maka dapat membantu PT.BPR MUTIARA PESISIR memecahkan masalah untuk menyeleksi calon nasabah yang akan menerima dana kredit.
3. Dengan adanya aplikasi CRM ini maka dapat membantu nasabah sekitar agar dapat memenuhi persyaratan pinjaman dan kredit dari PT.BPR MUTIARA.

1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian merupakan pengenalan singkat terhadap objek penelitian yang akan diangkat dan dibantu untuk penyelesaian masalahnya. Berikut gambaran singkat tentang PT.BPR MUTIARA yang dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini :

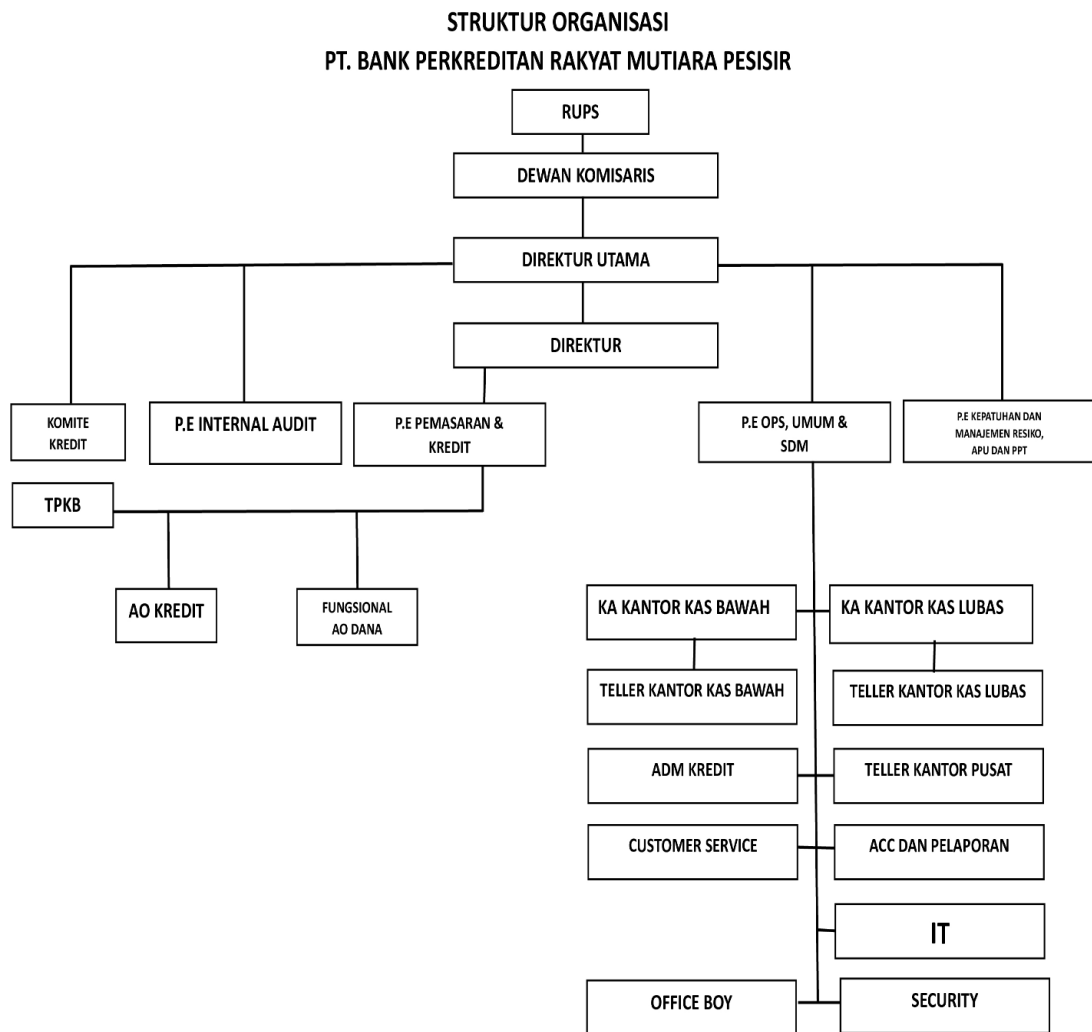
1.7.1. Sekilas tentang PT.BPR MUTIARA PESISIR

Merupakan salah satu Bank Perkreditas Rakyat (BPR) di Kabupaten Agam. BPR ini adalah bank yang melayani kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT. BPR MUTIARA PESISIR menawarkan layanan simpan deposito berjangka atau tabungan, kredit dan pinjaman, pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah. Suatu Perseroan Terbatas yang didirikan dengan nama PT. BPR MUTIARA PESISIR lahir dari program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) Departemen Kelautan Perikanan Republik Indonesia (DKP-RI) tahun 2004, 2005 dan 2006, yang pendiriannya merupakan unit usaha Koperasi Pengembangan Ekonomi Masyarakat Pesisir (KOPPEMP) dengan sumber permodalan berasal dari APBN yang dialokasikan sebagai dana hibah. Pendirian dilakukan melalui proses

akuisisi terhadap BPR LPN Tiku Selatan, yang selanjutnya pada tanggal 11 Maret 2006 dilakukan perubahan nama dan badan hukum menjadi PT. BPR MUTIARA PESISIR yang berkedudukan di Jalan Raya Tiku, Kecamatan Tanjung Mutiara, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat. Tujuan pendirian PT. BPR MUTIARA PESISIR adalah sebagai Lembaga Keuangan Mikro di wilayah Pesisir dalam bentuk Bank, guna memenuhi dan melayani kebutuhan modal usaha masyarakat Pesisir dalam pengembangan usaha untuk meningkatkan kesejahteraannya. PT BPR Mutiara Pesisir berhasil tumbuh mendekati double digit di tahun buku 2021. Total asset tercapai Rp30,48 Miliar, realisasi Kredit tersalurkan sebanyak Rp18,96 Miliar, Dana Pihak Ketiga terhimpun sebanyak Rp 24,13 Miliar dan yang terpenting laba bersih usaha berhasil meningkat dari Rp 303 Juta di tahun 2020 menjadi Rp 558 Juta di tahun 2021 atau tumbuh secara year on year sebesar 84,40 persen.

1.7.2. Struktur Organisasi PT.BPR MUTIARA PESISIR

Struktur organisasi PT.BPR MUTIARA PESISIR dapat diuraikan seperti pada gambar 1.1 berikut ini :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT.BPR MUTIARA PESISIR

Sumber : PT.BPR MUTIARA PESISIR

1.7.3. Visi Dan Misi PT.BPR MUTIARA PESISIR

Adapun visi dan misi PT.BPR Mutiara Pesisir dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Visi

Mewujudkan bank yang sehat dan terpercaya

2. Misi

- a. Berorientasi pada Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat
- b. Menerapkan Tata Kelola bank yang benar
- c. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Profesional dan patuh

pada ketentuan

d. Meningkatkan Kesejahteraan yang berkeadilan