

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
SEBAGAI UPAYA MEMPERTAHANKAN *CUSTOMER LOYALTY*  
TABUNGAN SIMPEDES PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

**Ida Ayu Putu Kartika Dewi Saravian**

**NIM 1915713041**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)  
SEBAGAI UPAYA MEMPERTAHANKAN *CUSTOMER LOYALTY*  
TABUNGAN SIMPEDES PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ida Ayu Putu Kartika Dewi Saravian**

**NIM 1915713041**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :  
**“Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”**
2. Penulis :
  - a. Nama : Ida Ayu Putu Kartika Dewi Saravian
  - b. NIM : 1915713041
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 23 Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



**Ni Ketut Lasmini, SE, M.Agb**  
**NIP. 196512161990032002**



**Dr. I Gusti Lanang Suta A., SE.,M.Si**  
**NIP. 196804201993031002**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Putu Kartika Dewi Saravian

NIM : 1915713041

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”.**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 23 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Ida Ayu Putu Kartika Dewi Saravian  
NIM. 1915713041

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**“Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya  
Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada  
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”**

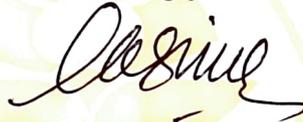
Oleh:

IDA AYU PUTU KARTIKA DEWI SARAVIAN

NIM. 1915713041

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



**Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb**

**NIP. 196512161990032002**

Penguji I



**Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr., Akt., M.Si**  
**NIK. 202111010**

Penguji II



**Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc**  
**NIP. 198104122005011001**

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
**NIP. 196710211992031002**

Badung, 23 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiantera, S.Psi., M.Si**  
**NIP. 197902182003121002**

## PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa, karena Atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya Penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul **“Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”**. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Pada tugas akhir ini akan dibahas mengenai *Customer Relationship Management (CRM)* pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud yang berisi paparan implementasinya dalam dunia perbankan.

Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan izin dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE, M.Agb selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, memberikan kontribusi berupa pikiran serta masukan-masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Gusti Lanang Suta A., SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, memberikan kontribusi berupa pikiran serta masukan-masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat kelulusan di Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dorongan selama masa perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Asri Mufti Aziz selaku Pimpinan Cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.
8. Seluruh Staff pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud, khususnya divisi Administrasi Kredit Kormesial dan Administrasi Unit yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan observasi secara langsung.

9. Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk Bapak dan Ibu yang telah mengisi dunia penulis dengan begitu banyak kebahagiaan, cinta dan kasih sayang serta dukungan moral yang selalu membuat penulis bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada sahabat-sahabat saya, Cok Muggle ( Alsa, Sita, Sintia, Sai, dan Vahini), Novita, Gung Mas, serta grup kecintaan saya BTS Terima kasih atas inspirasi, doa, dorongan, dan dukungan yang selalu kalian berikan menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada Dwi Larasati dan Rasta Sanjaya, terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, doa dan kasih sayang yang telah kalian berikan. Kalian selalu menemani dan menghibur penulis. Tugas akhir ini adalah persembahan untuk kalian semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari sempurna serta kesalahan yang penulis yakini diluar batas kemampuan penulis. Maka dari itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis berharap karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan terima kasih.

Gianyar, Juli 2022

Penulis

## Abstrak

Menelisik pada tuntutan dunia bisnis yang berkembang begitu kuat dan ketat mengharuskan bank untuk fokus kepada strategi sebagai upaya mencegah nasabah beralih kepada pesaing. BRI Cabang Ubud senantiasa mengekspresikan komitmennya dengan memberikan layanan perbankan terbaik bagi nasabah dengan memahami dan mengikuti apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan nasabahnya melalui penerapan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga menyokong kekuatan BRI untuk memperkokoh serta mengoptimalkan *customer loyalty*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi dan mengetahui dampak dari penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada BRI Kanca Ubud. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi selama peneliti menjalankan PKL, wawancara yang dilakukan dengan beberapa staff BRI Kanca Ubud, serta dokumentasi sebagai pelengkap data seperti *company profile* dan dokumentasi selama penerapan CRM.

Hasil dari penelitian tersebut memberikan fakta bahwa BRI Kantor Cabang Ubud menerapkan implementasi CRM, yaitu melalui proses mengumpulkan data nasabah, menganalisis mengidentifikasi data nasabah sasaran, mengembangkan program CRM, serta mengimplementasikan program CRM. BRI Kanca Ubud melaksanakan 3 tataran CRM yang masuk ke dalam bagian proses implementasi CRM, antara lain CRM Strategis, CRM Operasional, kemudian CRM Analitis.

*Kata kunci: Customer Relationship Management (CRM), customer loyalty, pemasaran, bauran promosi (promotional mix), basis data.*

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	6
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Manfaat teoritis.....	6
2. Manfaat praktis .....	7
E. Metode Penelitian.....	8
1. Lokasi penelitian.....	8
2. Objek penelitian .....	8
3. Data penelitian.....	8
4. Teknik pengumpulan data.....	11
5. Metode analisis data .....	12
BAB II .....	17
LANDASAN TEORI .....	17
A. Pemasaran.....	17
1. Definisi pemasaran .....	17
2. Pemasaran perbankan .....	18
B. Customer Relationship Management .....	25
1. Definisi CRM .....	25

2. Konsep CRM.....	31
3. Tujuan CRM .....	33
4. Manfaat CRM .....	34
5. Proses CRM .....	34
C. Customer Loyalty.....	38
1. Definisi Customer Loyalty .....	38
2. Jenis-Jenis <i>Customer Loyalty</i> .....	41
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty .....	43
4. Indikator <i>customer loyalty</i> .....	44
<b>BAB III .....</b>	<b>47</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>47</b>
A. Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. ....	47
B. Visi dan Misi Perusahaan .....	50
C. Logo Bank Rakyat Indonesia .....	51
D. Bidang Usaha .....	52
1. Produk Simpanan.....	52
2. Produk Pinjaman .....	55
3. Jasa Perusahaan .....	56
E. Struktur Organisasi.....	59
<b>BAB IV.....</b>	<b>73</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	73
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	74
<b>BAB V.....</b>	<b>100</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Statistik Perbankan Indonesia .....	2
Tabel 1. 2 Pencapaian Simpanan Tabungan Simpedes .....	4
Tabel 4. 1 Konsolidasi Jumlah Tabungan Simpedes .....	95
Tabel 4. 2 Konsolidasi Jumlah Tabungan Simpedes 2017 – 2021 .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo BRI .....	51
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BRI KC Ubud .....	60
Gambar 4. 1 Alur Pencarian Nasabah .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Formulir Aplikasi Rekening Perorangan
Lampiran 2	Formulir Aplikasi Rekening Perorangan
Lampiran 3	Fasilitas Tabungan Simpedes
Lampiran 4	Rincian Harga Perkiraan Sendiri
Lampiran 5	Fitur Aplikasi BRIMO
Lampiran 6	Fitur Aplikasi BRIMO
Lampiran 7	Transkrip Wawancara
Lampiran 8	Transkrip Wawancara
Lampiran 9	Transkrip Wawancara
Lampiran 10	Transkrip Wawancara

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menelisik pada tuntutan dunia bisnis yang berkembang begitu kuat dan ketat termasuk pada sektor bisnis perbankan yang merupakan bisnis jasa yang didasarkan atas asas kepercayaan, mengharuskan bank untuk fokus kepada strategi, dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah sebagai upaya mencegah nasabah beralih kepada pesaing. Bank harus menjadi lebih agresif dalam mencetuskan inovasi, untuk mempertahankan nasabahnya dengan membina suatu hubungan atau relasi erat antara bank dengan masing-masing nasabah demi menentukan keberhasilan bisnis ini.

Berada di tengah perniagaan yang begitu kompetitif, dengan banyak pesaing yang turut serta memperebutkan nasabah dipangsa pasar yang sama, membuktikan bahwa daya saing antar bank di Indonesia telah semakin kompleks dan kian kompetitif.

Tabel 1. 1 Data Statistik Perbankan Indonesia

Indikator	Bank Umum	BPR
2017	115	1.619
2018	115	1.764
2019	110	1.542
2020	109	1.506
2021	107	1.468

Sumber : Data olahan OJK 2017-2021

Dapat dilihat dari tabel tersebut, meski dilanda kompetisi bisnis sektor perbankan, Bank Rakyat Indonesia tetap mampu kukuh dengan baik dalam menjalankan penghimpunan dana maupun dalam penyaluran kredit. Keberhasilan tersebut terwujud melalui penerapan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* yang baik ditambah dengan terobosan produk dan layanan yang semakin sempurna, sehingga menyokong kekuatan BRI untuk memperkokoh serta mengoptimalkan *customer loyalty*. Menurut Tunggal yang dikutip oleh Deasy Purwaningtias, dkk (2020:86) "*Customer Relationship Management adalah suatu strategi untuk mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan konsumen yang paling bernilai bagi perusahaan*". *Customer Relationship Management (CRM)* berkonsentrasi pada apa yang konsumen nilai, bukan pada apa yang perusahaan ingin jual.

Memijak pada tantangan pandemi *covid-19*, BRI Cabang Ubud senantiasa mengekspresikan komitmennya dengan memberikan layanan perbankan terbaik bagi nasabah dengan memahami dan mengikuti apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan nasabahnya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, aktivitas

utama BRI Cabang Ubud adalah menghimpun dana melalui *funding* dalam bentuk simpanan yang sangat diminati masyarakat, sebab memberikan banyak keuntungan diikuti dengan beragam program khusus yang diperuntukkan kepada nasabah. Komitmen BRI untuk terus tumbuh pada berbagai segmen memberi hasil bahwa dari sisi pendanaan atau raihan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada tahun 2021 BRI mampu menghimpun DPK secara konsolidasian yang apabila dirinci, segmen tabungan mendominasi sebesar Rp. 497,68 triliun dengan *range* suku bunga yang diberikan berkisar 0,1% - 0,8%.

Dalam rangka meningkatkan bisnis BRI baik dari sisi *fee based income*, simpanan, maupun pinjaman, diperlukan dukungan aktivitas pemasaran yang terintegrasi antara produk, jasa dan layanan BRI (*integrated marketing communication*). Implementasi CRM terintegrasi bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan penjualan dari produk, jasa serta program yang dimiliki oleh BRI, namun juga diperlukan untuk meningkatkan *awareness, knowledge, dan engagement* kepada para nasabah *existing* dan calon nasabah sesuai *life journey* nasabah.

Tabungan BRI Simpedes menjadi produk simpanan primadona yang dirancang untuk masyarakat pedesaan menjadi inovasi BRI sebagai upaya meningkatkan serta mempertahankan nasabah, melalui model bisnis yang dibuat sesuai dengan karakteristik mereka beserta program-program *social empowerment* pendukungnya dalam menyalurkan stimulus kepada masyarakat. Sehingga memberikan

*experience* baru yang signifikan setiap tahunnya dengan fasilitas akses inklusi finansial yang lebih menyeluruh, terlebih khusus mempunyai akses terhadap layanan finansial perbankan yang sejalan dengan visi dan misi BRI Cabang Ubud.

Meraih peringkat 3 kategori tabungan dalam acara *Top Brand Award 2021* selama masa pandemi *covid-19*, kinerja bisnis mikro BRI secara umum tetap mampu mencatat pertumbuhan positif. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis mikro khususnya simpanan mempunyai daya tahan yang kuat dalam menghadapi pandemi *covid-19*.

Tabel 1. 2 Pencapaian Jumlah Konsolidasi Nasabah Simpanan Tabungan Simpedes BRI Cabang Ubud

<b>Indikator</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Jumlah Rekening	78.386	87.726	96.878	116.374	149.503
Jumlah Nasabah	72.287	80.455	88.343	106.743	130.569

Sumber: Diolah dari PT BRI Kantor Cabang Ubud, Divisi Administrasi Unit

Jika dilihat dari pencapaian jumlah rekening dan jumlah nasabah Tabungan Simpedes per tahun, terlihat bahwa setiap tahunnya terdapat kenaikan yang cukup signifikan dari jumlah rekening dan jumlah simpanan pada tahun sebelumnya. Peningkatan ini terjadi melalui penerapan program dan strategi CRM, menjadi salah satu kunci BRI Kantor Cabang Ubud dapat melalui pandemi dengan baik. Dalam implementasi serta pengembangan CRM tersebut, diperlukan proses yang memungkinkan BRI Cabang Ubud untuk menganalisa nasabahnya,

sehingga BRI Cabang Ubud dapat mengenali dan memahami nasabahnya secara lebih personal agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Maka, berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwasanya dalam suatu persaingan bisnis, menciptakan kesetiaan dan mempertahankan nasabah agar tidak berpaling kepada pesaing, menjadi keharusan yang perlu dilakukan. Melalui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat membangun ikatan yang lebih kuat antara bank dengan para nasabahnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengambil judul **“Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat digambarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud?

2. Bagaimana dampak dari penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud?

### **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

1. Untuk menganalisis implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.
2. Untuk mengetahui dampak dari penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat teoritis**

- a. Sebagai pedoman teori yang diperoleh peneliti selama masa kuliah sampai ke dunia kerja.
- b. Sebagai bahan acuan dalam teori untuk digunakan pada penelitian selanjutnya
- c. Membahas tentang implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai upaya mempertahankan *customer loyalty* Tabungan Simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud dan dampak yang dihasilkan.

## **2. Manfaat praktis**

### **a. Bagi penulis**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis terutama dalam memperluas wawasan atas data dan teori yang diperoleh dari penelitian ini, meningkatkan keterampilan menulis, mengembangkan kemampuan dalam menganalisis suatu masalah khususnya pada kajian Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat secara akademis yaitu mampu menjelaskan bagaimana implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dan penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya serta meningkatkan keinginan mahasiswa khususnya pada jurusan Administrasi Niaga untuk mengeksplor lebih dalam tentang inovasi, implementasi dan dampak *Customer Relationship Management (CRM)* yang berpotensi untuk dapat dikembangkan lebih jauh demi mendapatkan kualitas pelayanan nasabah yang *maximal* khususnya pada sektor perbankan.

### **c. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Ubud**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi positif yang berkaitan dengan teknologi, karyawan, proses, masukan dan sarana evaluasi terkait Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Sebagai Upaya Mempertahankan *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi penelitian**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis melakukan penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud yang berada di Jalan Raya Ubud, Petulu, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali.

### **2. Objek penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

### **3. Data penelitian**

#### **a. Jenis data**

Sesuai rumusan masalah yang terdeskripsikan dengan berbagai aspek yang melingkupinya dan dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini tidak mengejar yang terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas neraca, maka jenis

penelitian ini adalah penelitian kualitatif. “Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok” (Sukmadinata, 2007:60).

Seperti yang dikatakan oleh Ghony (2012:44-45) tentang penelitian kualitatif, sebagai berikut:

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau latar sosial sasaran penelitian terjawantah dalam tulisan naratif. Artinya, dalam data maupun fakta yang telah dihimpun oleh peneliti kualitatif berbentuk kata dan gambar. Dalam menuangkan suatu tulisan, laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan dari data atau dari fakta yang telah diungkap dilokasi penelitian untuk selanjutnya peneliti memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan.

*“Penelitian kualitatif ini memiliki dua tujuan yaitu pertama, menggambarkan dan mengungkap dan keduanya menggambarkan dan menjelaskan”* (Sukmadinata, 2013:60). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah berupa informasi atau keterangan-keterangan yang merujuk kepada penelitian pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

## **b.Sumber data**

### **1) Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari pedoman pengamatan pada saat CRM berlangsung serta pedoman wawancara mengenai metode yang diharapkan.

Dalam wawancara ini ada beberapa dari staff bank yaitu Pak Satria sebagai *Asisten Manager Pemasaran (AMP)*, Pak Surya sebagai *Relationship Manager (RM) funding*, Pak Wira sebagai staff Agen BRllink, serta Bu Ade Dwi Wahyuni sebagai staff Administrasi Unit Bank BRI kantor cabang Ubud.

### **2) Data sekunder**

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi perusahaan, data kearsipan, dokumen, laporan-laporan, buku-buku dan lain sebagainya yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder pada penelitian ini didapat dari kutipan buku, laporan

tahunan BRI, jurnal serta dokumen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud.

#### **4. Teknik pengumpulan data**

Penelitian yang dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud ini menggunakan beberapa cara pengumpulan data selama proses penelitian berlangsung, diantaranya sebagai berikut:

##### **a. Metode observasi**

Pada metode ini, Sekaran (2013:39) mengungkapkan bahwa "*observasi merupakan tahap pertama dimana seseorang merasakan bahwa perubahan tertentu sedang terjadi atau bahwa beberapa perilaku, sikap dan perasaan sedang mengemuka dalam lingkungan objek penelitian*". Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud ketika masa Praktek Kerja Lapangan (PKL), peneliti mencatat segala hal yang penting, mengamati secara langsung proses yang terjadi pada bagian *frontliner, RM funding, dan RM mikro*.

##### **b. Metode Wawancara**

Salah satu metode pengumpul data dilakukan melalui wawancara, seperti yang diungkapkan oleh Sugiono (2011:139) sebagai berikut:

Suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-

pertanyaan kepada para responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan, selain itu peneliti membawa instrumen lain sebagai pedoman untuk wawancara seperti tape recorder, gambar, brosur, dan material.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak Bank yang berwenang yaitu Assisten Manager serta staff BRI Cabang Ubud dengan jenis wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur.

### **c. Metode dokumentasi**

Arikunto (2019:206) mengatakan bahwa "*metode dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya*".

Adapun metode dokumentasi yang dipakai oleh peneliti dengan tujuan sebagai pelengkap data, observasi dan wawancara. Dokumen yang digunakan peneliti adalah *company profile* dan foto ketika berlangsungnya penerapan CRM.

## **5. Metode analisis data**

Setelah penelitian dilaksanakan dan didapatkan data dari hasil penelitian, kemudian data dianalisis dan disederhanakan menjadi tulisan yang mudah dimengerti oleh pembaca. Metode analisa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu teknik untuk membuat gambaran atau

deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek yang diteliti.

Menurut Kuncoro (2010:172) "*teknik analisis data deskriptif adalah dengan cara mengelompokkan atau memisahkan komponen atau bagian yang relevan dari keseluruhan data, sehingga menjadikan data lebih mudah dikelola*".

Sedangkan menurut Sugiono (2011:89) beliau mengungkapkan bahwa:

analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Maka berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik. Oleh karena itu dalam menganalisa data, peneliti menganalisa sesuai yang dikatakan Sugiono sebagai berikut:

#### **a. Reduksi data (*reduction*)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi

data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan pada saat penulis memperoleh data dari PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud dan pegawai BRI tentang implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai upaya mempertahankan *customer loyalty* pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud. Penulis kemudian menyederhanakan data tersebut dengan mengambil data-data relevan yang mendukung, sehingga data-data tersebut mengarah pada kesimpulan yang sesuai serta dapat dipertanggungjawabkan.

**b. Penyajian data (*data display*)**

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk narasi, uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

**c. Penarikan kesimpulan (*verification*)**

Analisis kualitatif selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang akan dikemukakan dalam penelitian kualitatif harus didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, sehingga kesimpulan yang dikemukakan

merupakan temuan baru yang bersifat kredibel dan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan diatas.

#### **d. Triangulasi**

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. “Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu” (Sugiono, 2011:273)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data mengenai Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap *Customer Loyalty* Tabungan Simpedes pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. BRI selalu mengadakan pengkajian dan evaluasi dari setiap implementasi CRM tersebut dan dalam penerapannya, CRM dirasa tepat sebagai upaya meningkatkan kinerja serta mempertahankan nasabah khususnya dari sektor penghimpunan dana pihak ketiga dalam jangka pendek, menengah, dan jangka panjang.
2. Dalam mempertahankan *Customer Loyalty* BRI menerapkan implementasi CRM, yaitu melalui proses mengumpulkan data nasabah, menganalisis mengidentifikasi data nasabah sasaran, mengembangkan program CRM, serta mengimplementasikan program CRM. BRI Cabang Ubud melaksanakan 3 tataran CRM yang masuk ke dalam bagian proses implementasi CRM, antara lain CRM Strategis, CRM Operasional, kemudian CRM Analitis.

3. Manfaat penerapan CRM pada BRI Cabang Ubud dapat dirasakan oleh semua pihak, baik perusahaan, pegawai, maupun nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pemaparan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan kepada pihak PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ubud ialah sebagai berikut:

1. BRI Cabang Ubud diharapkan melakukan evaluasi terhadap penerapan program nasabah untuk mengurangi resiko *miss communication* dalam penyampaian dan pemahaman tentang program yang akan diadakan setiap periodenya, terutama dalam hal syarat dan ketentuan.
2. BRI Cabang Ubud diharapkan selalu mengecek mesin ATM dan Mesin CRM (*Cash Recycling Machine*) di tiap lokasi untuk mengurangi kendala ketika nasabah akan melakukan transaksi, terutama untuk penarikan uang tunai dan kartu yang terkadang tertelan mesin karena *error*.
3. Diharapkan BRI Cabang Ubud lebih memaksimalkan penggunaan sistem *churn out* Tabungan Simpedes untuk keberlangsungan *customer loyalty* yang lebih maksimal di masa depan. BRI Cabang Ubud diharapkan meningkatkan sistem *cyber security* untuk mencegah terjadinya pembobolan data pribadi nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Edisi Revisi*. Jakarta: Erlangga.
- Hamidin, Dini. 2008. "Model Customer Relationship Management (CRM) di Instansi Pendidikan." *Journal of Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, pp 31-34.
- Hurriyati Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husni Muhharam Ritonga. 2017. *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi Pemasaran*. Bogor: CV Manhaji.
- Kanaidi dan Kurniawan Ari, 2009. "Analisis Customer Relationship Management (CRM) Pada SBU POS ADMAIL", *Banking and Management Review*, pp 25-34.
- Kertajaya, Hermawan. 2018. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, MM. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kuncoro, M. 2010. *Research methods for business and economics*. Jakarta: Erlangga.
- Khamdan Rifa'i. 2015. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: IAIN Jember
- Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Oesman. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung. Alfabeta
- Onna, Anatasha C, Fauzi. 2014. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- OJK. 2022. "Statistik Perbankan Indonesia". Vol 20, No. 5, pp 02.

- Parvatiyar, Atul dan Sheth, Jagdish N. 2019. "Relationship Marketing in Consumers Market: Antecedents and consequences". *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol 23, No 4, pp 255-271.
- Purwaningtias, Nasihin, Arizona. 2020. *E- BUSINESS Konsep Dasar E-Business di Era Digital*. Bandung: Graha Ilmu.
- Saputri, W. 2021. "Pelaksanaan Customer Relationship Management (Crm) Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kcpsy Multatuli." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan* (2001), pp 1–15.
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methode For Business: Metodologi Penelitian Untuk bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publising.
- Utami, Christina Widya. 2012. "Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Submitted.
- Winarso, Kukuh (2010). "Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol. 4, No.1, pp 81-104.