

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Di era globalisasi membuat dunia menjadi begitu terbuka termasuk dalam dunia bisnis dan perbankan, masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menengah ke atas. Semakin banyak bank-bank yang hadir di Indonesia dengan berbagai layanan maupun undian dilakukan untuk menarik lebih banyak nasabah.

PT. BTN (Bank Tabungan Negara) merupakan bank milik pemerintah di Indonesia yang mempunyai visi yaitu menjadi bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan dengan cara memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan produk dan jasa, serta memperdulikan kepentingan dan menjalin hubungan masyarakat dan lingkungannya. Kualitas pelayanan serta keharmonisan hubungan dengan nasabah terkait produk dan jasa merupakan andalan Bank Tabungan Negara dalam memenangkan hati nasabah. Hal ini juga mempengaruhi sikap dan perilaku

nasabah. Dengan komunikasi yang efektif maka bank mampu menciptakan loyalitas dan membina hubungan baik dengan nasabah.

Dalam rangka menciptakan loyalitas dengan memberikan mutu pelayanan kepada nasabahnya dan membina hubungan pelanggan yang lebih dikenal dengan *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan salah satu kegiatan yang penting dilakukan oleh bank karena menyangkut masa depan jalannya sebuah perusahaan. CRM akan mempermudah perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perilaku mempertahankan dan pengembangan pelanggan. Melalui peningkatan kualitas layanan tersebut diharapkan nasabah akan menjadi puas dan loyal sehingga pada gilirannya kinerja perusahaan juga akan semakin meningkat.

Faktanya, penerapan CRM pada BTN belum terorganisasi dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya antrian panjang pada saat aplikasi kredit seperti agunan rumah, peminjaman dana, dan aplikasi kredit lainnya yang di proses oleh bagian Loan Service pada BTN yang hampir setiap hari didatangi banyak nasabah. Akibatnya, pemrosesan aplikasi kredit yang diajukan banyak nasabah menjadi lama. Dana yang ingin dipinjam nasabah tidak dapat langsung dicairkan. Hal tersebut membutuhkan prosedur yang panjang dikarenakan tidak sedikit nasabah yang mengajukan aplikasi kredit. Belum lagi waktu pelayanan nasabah dalam sehari terbatas karena adanya jam istirahat dan waktu tutup bank sehingga nasabah yang sudah lama mengantri dan tidak kebagian waktu pelayanan harus datang kembali besok untuk mengajukan aplikasi kredit.

Selanjutnya, banyaknya permintaan nasabah mengharuskan skill dan kompetensi SDM harus memadai. Aplikasi kredit yang sangat banyak, permintaan nasabah lainnya, dan keluhan-keluhan nasabah membuat SDM yang bekerja pada pelayanan nasabah seperti bagian *Loan Service* BTN menjadi kebingungan. Kerjaan yang menumpuk membuat para staff pelayanan yang memiliki skill yang kurang memadai harus bertanya kepada *Loan Service Head* untuk mendapatkan informasi yang dapat membantu pekerjaan para staff pelayanan sehingga bisa menyelesaikan permintaan dan keluhan banyak nasabah.

Kemudian, dalam aplikasi kredit, tidak sedikit nasabah yang mengalami kredit macet. Nasabah yang sudah menjalani aplikasi kredit seperti KPR (Kredit Pembelian Rumah) dan peminjaman dana pada BTN banyak sekali yang tidak mampu membayar angsuran kredit. Sehingga, debitur yang mengalami kredit macet membuat kreditur pada BTN yang menagih angsuran menjadi kewalahan. Debitur kredit macet sering sekali menghindar saat di telepon dan didatangi ke rumahnya oleh kreditur BTN. Hal ini membuat kreditur harus menghubungi debitur kredit macet secara berulang-ulang. Bagi debitur kredit macet KPR yang sudah menunggak berbulan-bulan, pihak bank terpaksa harus mengusir debitur dari rumah untuk melakukan penyitaan sehingga sering terjadi perselisihan antara kreditur dan debitur.

Mengacu pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik memilih judul dalam penulisan ini yaitu **“Penerapan *Customer Relationship Management* pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana bentuk penerapan CRM pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dari tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan program CRM pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Memberikan masukan pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang untuk dijadikan pertimbangan dalam menerapkan CRM

2. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dalam pengembangan pengetahuan akademis bidang pemasaran khususnya CRM

3. Bagi pembaca

Dapat memberikan informasi kepada pembaca tentang CRM pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Penulis melakukan kegiatan magang di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang dan kegiatan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan teori-teori yang berkaitan dengan topik, yaitu : *Customer Relationship Management (CRM)*

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang. Uraian ini berisi tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, tujuan perusahaan, dan struktur organisasi.

BAB IV : ANALISA KEGIATAN MAGANG

Membahas tentang penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Padang.



BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian

