

Analisis Keberhasilan Implementasi Sistem CRM Berbasis Cloud di Industri Perbankan

Rusmiana^{1*}, Volvo Sihombing², Ibnu Rasyid Munthe³

^{1,2,3}Manajemen Informatika, Universitas Labuhan Batu, Rantauprapat, Indonesia

Email: ¹ rusmiana367@gmail.com, ² volvolumbantoruan@gmail.com, ³ ibnurasyidmunthe@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ¹ rusmiana367@gmail.com

Abstrak– Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan implementasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis cloud di industri perbankan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Masalah utama yang dihadapi adalah resistensi internal dari karyawan, keterbatasan infrastruktur teknologi sebelumnya, serta kurangnya pelatihan terkait penggunaan teknologi baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei yang melibatkan 150 responden dari berbagai level manajemen di bank yang telah mengimplementasikan sistem CRM berbasis cloud. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) dan metode statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap keamanan data, dan dukungan manajemen berperan signifikan dalam keberhasilan implementasi sistem ini. Sistem CRM berbasis cloud terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan hingga 35% dan mengurangi biaya operasional sebesar 20%. Studi ini memberikan rekomendasi bagi bank untuk meningkatkan investasi pada pelatihan karyawan dan keamanan data guna memastikan keberlanjutan sistem.

Kata Kunci: CRM berbasis cloud, industri perbankan, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, TAM.

Abstract– This study aims to analyze the success of implementing cloud-based Customer Relationship Management (CRM) systems in the banking industry, particularly in improving customer satisfaction and operational efficiency. The main challenges faced include internal employee resistance, limitations of previous technological infrastructure, and a lack of training related to the new technology. This research employs a quantitative approach through a survey involving 150 respondents from various management levels in banks that have implemented cloud-based CRM systems. The collected data were analyzed using the Technology Acceptance Model (TAM) and descriptive statistical methods. The findings indicate that ease of use, trust in data security, and management support significantly influence the successful implementation of the system. The cloud-based CRM system has been proven to increase customer service effectiveness by 35% and reduce operational costs by 20%. This study recommends that banks enhance investments in employee training and data security to ensure the system's sustainability.

Keywords: cloud-based CRM, banking industry, customer satisfaction, operational efficiency, TAM.

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan saat ini tengah menghadapi persaingan yang semakin ketat akibat perkembangan teknologi digital dan meningkatnya harapan pelanggan terhadap layanan yang cepat, personal, dan efisien. Salah satu solusi strategis yang mulai diadopsi secara luas adalah implementasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis cloud. Sistem ini memungkinkan bank untuk mengelola data pelanggan secara real-time, memperkuat interaksi pelanggan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik. Namun, penerapan teknologi baru seperti CRM berbasis cloud tidak selalu berjalan mulus. Berbagai tantangan, seperti resistensi internal karyawan, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta keraguan akan keamanan data, sering kali menjadi hambatan utama. Meski demikian, keberhasilan implementasi sistem ini dapat memberikan manfaat signifikan, termasuk peningkatan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta keunggulan kompetitif di pasar. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem CRM berbasis cloud di sektor perbankan.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan pendekatan yang sistematis dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem CRM berbasis cloud. Model seperti Technology Acceptance Model (TAM) dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Selain itu, penerapan pelatihan yang komprehensif, peningkatan infrastruktur teknologi, dan jaminan keamanan data dapat menjadi langkah strategis dalam memitigasi tantangan-tantangan tersebut.

Penelitian mengenai implementasi CRM berbasis cloud telah dilakukan di berbagai sektor, termasuk manufaktur, retail, dan jasa keuangan. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan CRM berbasis cloud bergantung pada tiga aspek utama: ease of use, perceived usefulness, dan dukungan manajemen. Selain itu, kemajuan teknologi seperti machine learning dan big data analytics semakin memperkuat efektivitas sistem CRM dalam memberikan wawasan yang mendalam tentang perilaku pelanggan. Namun, sebagian besar penelitian masih terfokus pada adopsi sistem secara umum, tanpa menggali secara spesifik faktor-faktor keberhasilan di sektor perbankan yang memiliki karakteristik unik, seperti regulasi ketat, kepercayaan pelanggan, dan kompleksitas operasional.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji implementasi CRM berbasis cloud, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai bagaimana faktor-faktor seperti resistensi karyawan, keamanan data, dan dukungan manajemen

memengaruhi keberhasilan implementasi di industri perbankan. Penelitian yang mendalam dan terfokus pada sektor perbankan diperlukan untuk memberikan wawasan yang lebih relevan bagi pengambil keputusan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk Menganalisis faktor-faktor keberhasilan implementasi CRM berbasis cloud di industri perbankan menggunakan model TAM, Mengidentifikasi dampak implementasi sistem terhadap kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional dan Memberikan rekomendasi strategis bagi bank untuk mengoptimalkan implementasi CRM berbasis cloud.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif tentang keberhasilan implementasi CRM berbasis cloud di sektor perbankan, yang dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan strategis.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan analitik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif, sementara metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mendalam terkait implementasi CRM berbasis cloud di industri perbankan. Analisis dilakukan menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengevaluasi faktor-faktor keberhasilan implementasi.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah karyawan bank yang telah menggunakan sistem CRM berbasis cloud. Responden berasal dari berbagai level manajemen, termasuk staf operasional, manajer, dan eksekutif di bank-bank yang beroperasi di Indonesia. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti:

1. Responden bekerja di bank yang telah menggunakan sistem CRM berbasis cloud selama minimal 1 tahun.
2. Responden memahami penggunaan sistem CRM dalam aktivitas sehari-hari.
3. Responden berada di divisi yang berkaitan langsung dengan interaksi pelanggan atau pengelolaan data

Jumlah sampel yang digunakan adalah 150 responden untuk memastikan data yang diperoleh representatif dan cukup untuk analisis statistik.

2.2 Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator dalam model TAM, meliputi:

- 1) Perceived Ease of Use: Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem
- 2) Perceived Usefulness: Persepsi pengguna terhadap manfaat sistem bagi kinerja mereka.
- 3) Attitude Toward Use: Sikap pengguna terhadap sistem CRM berbasis cloud.
- 4) Behavioral Intention to Use: Niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, di mana 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan 5 menunjukkan "sangat setuju".

2.3 Pengumpulan Data

- a. Data Primer
Kuesioner yang disebarakan secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria
- b. Data Sekunder: Studi pustaka dan dokumen pendukung, seperti laporan implementasi CRM di bank terkait, serta jurnal dan artikel tentang implementasi CRM berbasis cloud di sektor lain.

2.4 Teknik Analisis Data

- a. Analisis Deskriptif: Data deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum terkait implementasi sistem CRM berbasis cloud, seperti tingkat adopsi, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional.
- b. Analisis Statistik Inferensial: Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel bebas (ease of use, perceived usefulness, dll.) dengan variabel terikat (keberhasilan implementasi). Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).
- c. Validitas dan Reliabilitas: Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi hasil pengukuran. Nilai $\alpha > 0,7$ dianggap reliabel.

2.5 Prosedur Penelitian

- 1) Tahap Perencanaan.
Mengidentifikasi bank yang relevan dengan penelitian, Menyusun kuesioner dan melakukan uji coba (piloting)
- 2) Tahap Pengumpulan Data
Menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih, Mengumpulkan data sekunder dari laporan terkait.
- 3) Tahap Analisis Data

Mengolah data kuesioner menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau SmartPLS, Menganalisis hasil untuk menjawab pertanyaan penelitian

4) Tahap Pelaporan

Menyusun laporan akhir penelitian yang mencakup temuan utama dan rekomendasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi studi lebih lanjut terkait pengembangan sistem CRM berbasis cloud, khususnya di sektor perbankan, dengan fokus pada aspek seperti keamanan data, analitik pelanggan, dan dampak terhadap loyalitas pelanggan..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan implementasi sistem CRM berbasis cloud di industri perbankan berdasarkan analisis data kuantitatif yang diperoleh dari 150 responden. Berikut adalah temuan utama:

3.1.1 Analisis Deskriptif

Profil Responden Sebagian besar responden berasal dari level staf operasional (60%), manajer divisi (30%), dan eksekutif (10%). Mayoritas responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 3 tahun, Adopsi Teknologi Sebanyak 78% responden menyatakan sistem CRM berbasis cloud mempermudah pekerjaan mereka, sementara 85% merasa sistem ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

3.1.2 Hasil Analisis TAM

Perceived Ease of Use: Nilai rata-rata 4,3 (skala 1-5). Pengguna merasa sistem CRM berbasis cloud mudah digunakan dan memiliki antarmuka yang intuitif. Perceived Usefulness: Nilai rata-rata 4,5. Responden merasa bahwa sistem ini meningkatkan efisiensi kerja dan memberikan manfaat signifikan dalam pengelolaan data pelanggan. Attitude Toward Use: Nilai rata-rata 4,2. Mayoritas responden memiliki sikap positif terhadap implementasi sistem CRM berbasis cloud. Behavioral Intention to Use: Nilai rata-rata 4,4. Sebagian besar responden berminat untuk terus menggunakan sistem tersebut dan merekomendasikannya kepada rekan kerja.

3.1.3. Hasil Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel independen (perceived ease of use, perceived usefulness, dan attitude toward use) memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem CRM berbasis cloud, dengan nilai R-squared sebesar 0,78, yang berarti 78% variasi keberhasilan implementasi dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut.

3.1.4 Dampak Implementasi

Efisiensi Operasional: Biaya operasional berkurang sebesar 20% setelah implementasi CRM berbasis cloud, terutama pada pengelolaan data pelanggan dan otomatisasi proses.

Kepuasan Pelanggan: Tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebesar 35% berdasarkan survei internal bank, terutama karena pelayanan yang lebih cepat dan personal.

3.2 Pembahasan

Hasil menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem merupakan faktor utama yang mendorong keberhasilan implementasi. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa sistem yang mudah dipahami oleh pengguna memiliki peluang adopsi yang lebih tinggi. Dalam konteks perbankan, kemudahan ini mencakup antarmuka yang sederhana, kemudahan akses data, dan interoperabilitas dengan sistem lain.

Meski tidak diuji secara langsung dalam model TAM, beberapa responden mencatat bahwa kepercayaan terhadap keamanan data menjadi pertimbangan penting. Hal ini menjadi tantangan besar karena bank harus memastikan data pelanggan tetap terlindungi dari ancaman siber saat menggunakan teknologi cloud. Dukungan manajemen memiliki peran signifikan dalam keberhasilan implementasi sistem. Manajemen yang memberikan pelatihan, alokasi anggaran yang cukup, dan kepastian tentang keberlanjutan sistem mampu meningkatkan motivasi karyawan untuk menggunakan teknologi baru. Implementasi CRM berbasis cloud memberikan dampak positif yang signifikan pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan sistem ini, bank dapat mengelola data pelanggan secara lebih efektif, memberikan layanan yang personal, dan merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat.

Hasil penelitian ini mendukung studi sebelumnya yang menunjukkan pentingnya perceived usefulness dan ease of use. Namun, studi ini memberikan tambahan wawasan spesifik tentang sektor perbankan, seperti pentingnya keamanan data dan kepatuhan terhadap regulasi, yang kurang dibahas dalam penelitian lain. Beberapa tantangan yang diidentifikasi adalah resistensi karyawan terhadap perubahan teknologi dan kekhawatiran terhadap privasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi CRM berbasis cloud di industri perbankan tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh dukungan organisasi, keamanan data, dan sikap pengguna

terhadap sistem. Dengan mengatasi tantangan yang ada, bank dapat mengoptimalkan manfaat sistem ini untuk mencapai keunggulan kompetitif.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem Customer Relationship Management (CRM) berbasis cloud di industri perbankan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan (perceived ease of use), manfaat yang dirasakan (perceived usefulness), dan sikap positif pengguna (attitude toward use). Sistem ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional hingga 20% dan kepuasan pelanggan sebesar 35%, sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kemudahan dan manfaat teknologi berperan signifikan dalam mendorong adopsi sistem berbasis cloud. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menyoroti pentingnya aspek keamanan data dan dukungan manajemen dalam konteks sektor perbankan, yang memiliki regulasi ketat dan risiko tinggi terhadap ancaman siber. Faktor ini kurang dibahas dalam studi sebelumnya, yang umumnya berfokus pada sektor lain. Penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, terutama dalam mengatasi resistensi karyawan dan memberikan pelatihan yang memadai. Dengan menerapkan strategi yang tepat, bank dapat mengoptimalkan penggunaan CRM berbasis cloud untuk meningkatkan daya saing mereka, mendukung temuan dari studi-studi sebelumnya tentang peran teknologi dalam menciptakan keunggulan kompetitif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

REFERENCES

- [1] T. S. B. Hadi and C. Darujati, "Analisis dan Implementasi Toko Online From. Munch: Studi Kasus Pengembangan Platform E-Commerce," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 2, pp. 49–52, 2023.
- [2] M. H. Mahendra, D. T. Murdiansyah, and K. M. Lhaksana, "Analisis Sentimen Tweet COVID-19 menggunakan K-Nearest Neighbors dengan TF-IDF dan Ekstraksi Fitur CountVectorizer," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 2, pp. 37–43, 2023.
- [3] G. Setiawan and G. S. Budi, "Implementasi Metode Forward Chaining Pada Sistem Pakar Untuk Penyakit DBD," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 2, pp. 44–48, 2023.
- [4] M. M. Hidayat, "Inovasi Sistem Pembayaran SPP Online untuk Efisiensi Administrasi di SMP Hangtuh 1 Surabaya," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 2, no. 1, pp. 30–36, 2024.
- [5] A. R. Damanik, D. Hartama, and I. G. Sumarno, "Sistem Presensi Pegawai Berbasis Digital Signatures Dan GPS Location," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 1, pp. 30–36, 2023.
- [6] A. P. Baharsyah and M. I. Suriansyah, "Sistem Penunjang Keputusan Normalisasi Ph Dan Tds Pada Vertical Garden Tanaman Kangkung Dengan Menggunakan Fuzzy Logic Mamdani Berbasis Internet Of Things," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 2, no. 1, pp. 9–16, 2024.
- [7] P. Sijabat and A. Simangunsong, "Optimizing Network Performance in Cloud Computing Environments Through Dynamic Resource Allocation Strategies," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 2, no. 2, pp. 58–61, 2024.
- [8] K. P. Sari and F. Firman, "Analisis Efektivitas Lembar Kerja dalam Meningkatkan Pemahaman Konsep Bangun Ruang Siswa SD," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 1, no. 2, pp. 34–36, 2023.
- [9] M. P. Dewi and F. Firman, "Studi tentang Efek Lembar Kerja Praktikum dalam Meningkatkan Keterampilan Proses Sains pada Siswa Kelas IV SD," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 1, no. 2, pp. 44–48, 2023.
- [10] A. Lesmana, "Persepsi Siswa Jurusan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) Terhadap Guru PAI Dalam Pengelolaan Kelas Pasca Pandemi Di SMKN 1 Palangka Raya," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 2, no. 2, pp. 47–51, 2024.
- [11] Y. P. Mahendra and R. F. Siahaan, "Penerapan Metode Fuzzy Tsukamoto dalam Menentukan Jumlah Produksi Opak pada Home Industri Tegar Jaya," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 2, no. 1, pp. 39–46, 2024.
- [12] Fatimah, Asmawati, and Rahamd, "Pengembangan Media Ular Tangga Pop Up Tema 3 Makanan Sehat Untuk Peserta Didik Kelas 5 Di Mi Darul Mu'allaf Kota Palangka Raya," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 2, no. 2, pp. 72–75, 2024.