

Abstrak

Skripsi ini disusun oleh Fitri dengan NIM. 3321250 yang merupakan salah satu mahasiswa dari program studi Perbankan Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi 2025 yang berjudul **“Analisis Implementasi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Koperasi Syariah BTM Kecamatan Sungai Rumbai “**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Koperasi Syariah BTM Kecamatan Sungai Rumbai, khususnya terkait dengan peningkatan jumlah nasabah. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah di koperasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan murabahah di koperasi Syariah BTM Kecamatan Sungai Rumbai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh laporan data nasabah koperasi Syariah BTM Kecamatan Sungai Rumbai dalam penelitian ini adalah laporan jumlah data nasabah dari tahun 2021 sampai 2023 data diperoleh melalui dokumentasi laporan data nasabah Koperasi Syariah BTM Kecamatan Sungai Rumbai. dalam pengumpulan data menggunakan dua metode yaitu metode wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu kualitatif lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Customer Relationship Management (CRM) berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pembiayaan murabahah di Koperasi Syariah BTM Kecamatan Sungai Rumbai. Penelitian ini memberikan implikasi bagi Koperasi untuk lebih mengoptimalkan strategi CRM dalam meningkatkan jumlah nasabah dan kinerja.

Kata Kunci : Implementasi, Customer Relationship Management (CRM).