ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi terus berkembang pesat, salah satunya yaitu perkembangan dalam bidang pelayanan yang berbasis elektronik seperti E-Banking. Banyaknya perusahaan yang bergerak di bagian keuangan seperti bank di Indonesia mendorong perusahaan untuk terus berinovasi guna mendapatkan, mengakuisisi dan mempertahankan nasabah/pelanggan yang sudah ada. Salah satu cara yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah dengan menerapkan Electronic Customer Relationship Management (E-CRM). Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Electronic Customer Relationship Management terhadap Pengalaman Nasabah/Pelanggan pada pengguna E-Banking di Bank Sumsel Babel cabang Muntok Bangka Barat.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode nonprobability sampling dan pengambilan data menggunakan kuisisioner secara online melalui google form yang melibatkan 400 responden dengan menggunakan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) yaitu Partial Least Square (PLS) dalam mengolah data yang dibantu dengan software SmartPLS 3.0. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah melakukan registrasi dan melakukan transaksi melalui E-Banking serta berdomisili di Muntok Bangka Barat.

Hasil penelitian dengan menguji hasil dari responden sebanyak 400 responden diperoleh bahwa variabel Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *Customer Experience* atau pengalaman Nasabah/pelanggan Bank Sumsel Babel di cabang Muntok Bangka Barat. Kemudian berdasarkan kesimpulan penelitian ini maka didapatkan beberapa saran yaitu perlunya Bank Sumsel Babel cabang Muntok menyadari pentingnya E-CRM sebagai pintu masuk yang efektif untuk memahami kebutuhan pelanggan dan kemampuan untuk membangun pengalaman yang meningkatkan kepuasan mereka di era digital.

Bank Sumsel Babel dapat meningkatkan kemampuan teknologi yang diadopsi pada system layanan yang dimilikinya agar layanan e-banking dapat meminimalisir terjadinya gangguan pada saat nasabah akan melakukan transaksi. Selain itu juga Bank Sumsel Babel harus melakukan Sosialisai terkait Teknologi yang di Adopsinya pada layanan E-banking kepada nasabahnya. Bank Sumsel Babel harus lebih memperhatikan kepuasan nasabah pada layanan E-banking dimana dalam melakukan penanganan masalah. Selain itu , Bank Sumsel babel juga harus selalu memperhatikan ulasan dari nasabahnya terutama pada ulasan mobile banking yang banyak sekali ulasan negatif. Namun demikian, keamanan dan privasi masih menjadi faktor penting yang mendominasi perhatian banyak pelanggan terkait pengalaman layanan tersebut.

Kata Kunci: Electronic Customer Relationship Management(E-CRM), Pengalaman Nasabah/Pelanggan, Komunikasi , Kenyamanan Penanganan Masalah, keamanan atau Privasi