

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data penelitian diperoleh peneliti mengenai Optimalisasi Customer Relationship Management Melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang sebagai berikut:

1. Optimalisasi Customer Relationship management Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang. Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang menerapkan optimalisasi customer relationship management dalam meningkatkan loyalitas nasabah dikatakan sudah mencapai kategori yang cukup baik dengan menggunakan 3 komponen yakni manusia yang terlibat karyawan dan nasabah, proses memberikan kebijakan, reward dan punishment, dan teknologi yang dipakai aplikasi internet banking, akun sosial media, channel contact BSI dan lain-lain. Selain 3 komponen di atas Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang juga menggunakan 3 program dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan berkelanjutan untuk meningkatkan loyalitas nasabah, pemasaran individual berdasarkan pada kebutuhan dan keinginan nasabah, dan menjalin hubungan kemitraan Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang dengan lembaga lain.
2. Faktor Pendukung serta Penghambat Penerapan Optimalisasi Customer Relationship Management Melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang. Faktor pendukung yakni adanya komitmen yang kuat dilakukan oleh pelaku customer relationship management, adanya keterlibatan pelanggan di dalamnya dengan mengadakan kegiatan bisnis gathering, serta adanya penciptaan nilai

pelanggan dengan memberikan beberapa diskon dan doorprize kepada nasabah yang loyal. Sedangkan faktor penghambat optimalisasi customer relationship management yakni adanya miss communication antara karyawan dengan karyawan serta karyawan dengan nasabah, ketidakpuasaan pelanggan terhadap pelayanan karena penggunaan ATM yang sering mengalami gangguan, dan munculnya pesaing bisnis yang mengakibatkan pemindahan nasabah yang merasa tidak puas menggunakan fasilitas yang telah disediakan Bank Syariah Indonesia KC Imam Bonjol Padang.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran untuk Akademis**

Bagi lembaga akademik, khususnya Universitas Andalas Padang, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan bahan referensi dalam penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, digitalisasi perbankan, dan Customer Relationship Management (CRM), khususnya pada BSI KC Imam Bonjol Padang. Bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam kajian yang sama, diharapkan mampu menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan dapat menambah variabel yang mungkin dapat berdampak lebih besar terhadap loyalitas nasabah sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih baik dari sebelumnya dikarenakan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan yang perlu untuk diperbaiki kedepannya.

### **5.2.2 Saran untuk Perusahaan**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan atau pihak lain yang membutuhkannya. Bagi pihak BSI KC Imam Bonjol Padang, hendaknya 80 penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dapat menjadi acuan untuk peningkatan aplikasi mobile banking BSI kedepannya. Pihak perusahaan juga

dapat meningkatkan aspek-aspek pada variabel digitalisasi, yang mana dalam penelitian ini memiliki pengaruh paling kecil diantara ketiga variabel agar nasabah dapat semakin memiliki rasa loyalitas terhadap BSI KC Imam Bonjol Padang.

