

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

A. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, merupakan badan usaha milik Indonesia yang berbentuk persero terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. PT. BTN (Bank Tabungan Negara) 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.

B. Penerapan rantai nilai CRM pada BTN Cabang Padang yaitu :

1. Tahapan pertama
 - a. Analisis portofolio nasabah
 - b. Komitmen dan keintiman nasabah
 - c. Pengembangan jaringan
 - d. Pengembangan proposisi nilai
 - e. Mengelola siklus hidup nasabah
2. Kondisi pendukung
 - a. Pimpinan dan budaya
 - b. Data dan teknologi informasi

c. SDM

d. Proses

C. Dalam penerapan CRM, BTN Cabang Padang dihadapkan pada beberapa tantangan yaitu persiapan proses bisnis, tujuan, biaya, dan teknologi yang digunakan dalam implementasi CRM.

5.2 Saran

Setelah melaksanakan kegiatan magang di BTN Cabang Padang, penulis ingin memberikan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat berguna. Beberapa saran itu adalah :

1. SDM pada BTN Cabang Padang hendaklah lebih aktif lagi dalam meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga hubungan dengan nasabah. Termasuk kedisiplinan dan kerjasama antar karyawan dan pimpinan agar implementasi CRM lebih terintegrasi.
2. Soft skill para SDM pada BTN Cabang Padang juga hendaklah ditingkatkan lagi sehingga apabila terdapat banyak keluhan nasabah atau transaksi nasabah setiap harinya, SDM tidak terlalu lama memproses data transaksi yang menyebabkan nasabah lama menunggu.
3. Jaringan teknologi yang digunakan Bank BTN Cabang Padang hendaklah lebih di perhatikan lagi karena tidak jarang terjadi gangguan jaringan sehingga mengganggu proses transaksi nasabah sehingga prosedurnya menjadi lama. Hal ini agar tidak terjadi antrian transaksi nasabah yang panjang setiap harinya.