

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang merupakan salah satu bank yang ada di Indonesia namun seiring dengan perkembangan zaman banyak muncul bank-bank lain dimana bank tersebut memberikan layanan yang sesuai dengan era globalisasi saat ini. Oleh karena itu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang mengatur strategi untuk menjaga pelanggan lamanya agar tidak lari ke kompetitor yang akan mengakibatkan kerugian bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang. Maka disusunlah strategi jitu untuk mengatasi masalah tersebut dengan menerapkan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM).

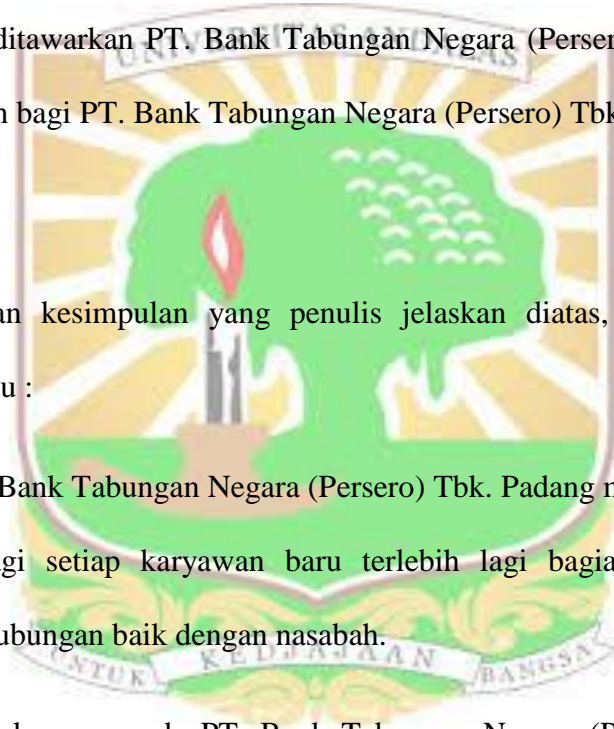
Dengan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang dapat mengurangi resiko kurangnya nasabah yang lari ke perusahaan pesaing. Untuk mendapatkan keuntungan bisnis PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang menerapkan salah satu strategi menarik, menjaga, dan meningkatkan pelanggan. Strategi ini sangat berkaitan dengan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM). Dengan memahami keinginan dan kebutuhan setiap hubungan pelanggan, disinilah CRM diperlukan yaitu dengan mempertahankan pelanggan yang sudah didapat. Banyak cara yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang cabang Padang agar pelanggan menjadi loyal seperti : menanggapi masalah

dan keluhan yang dihadapi nasabah, memberikan hadiah khusus bagi nasabah setia, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, menyediakan berbagai layanan yang dapat mempermudah nasabah transaksi dan interaksi dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang, mengadakan bonus atau potongan harga pada pembelian produk baru kepada pelanggan lama, dan sebagainya. Dengan demikian PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang mengharapkan pelanggan semakin puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang, dan menjadi keuntungan bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis jelaskan diatas, adapun saran yang penulis berikan yaitu :

1. Pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang memberikan pelatihan khusus bagi setiap karyawan baru terlebih lagi bagian pemasaran dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah.
2. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang sudah cukup baik namun perlu di tingkatkan lagi di bidang-bidang lain karena saat karyawan tersebut berkontak langsung dengan nasabah karyawan tersebut dengan lancar melayani setiap keluhan atau komplek dari nasabah.



3. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Padang dirasa perlu melakukan promosi secara gencar terhadap layanan barunya, agar masyarakat mengetahui dan tertarik untuk berlangganan.
4. Mengatasi dengan cepat kendala disaat nasabah mengalami keluhan seperti ATM tertelan di ATM-ATM yang ada di titik-titik yang telah di tetapkan, terutama di titik yang ada di sudut kota.
5. Perlunya bagian pemasaran berkomunikasi lebih menarik lagi dalam mempromosikan event-event terbaru yang ada di bank Tabungan Negara.
6. Bank Tabungan Negara harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang lebih baik lagi seperti menyediakan televisi disaat nasabah yang ramai dalam melakukan transaksi di *teller service* agar nasabah tersebut tetap nyaman dalam menunggu antrian.
7. Bank tabungan Negara harus lebih tegas dalam melakukan tagihan kredit tapi tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah tersebut.

