BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bank Nagari Syariah Cabang Padang adalah salah satu dari 34 cabang Bank Nagari dan merupakan salah satu dari 3 cabang syariah Bank Nagari, yaitu: (a) Syariah Padang, (b) Syariah Payakumbuh, dan Syariah Solok. Bank Nagari merupakan sebutan untuk PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat merupakan salah satu dari banyak bank yang ada di Indonesia, khususnya di Sumatera Barat yang sesuai perkembangan zaman di era globalisasi ini harus bersaing ketat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Salah satunya adalah persaingan dalam memelihara dan meningkatkan jumlah pelanggan. Untuk mengatasi masalah ini BNS menerapkan Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relation Management = CRM*).

Dengan menerapan Manajemen Hubungan Pelanggan (*CRM*) ini Bank Nagari Syariah Padang diharapkan dapat mengurangi resiko kurangnya nasabah karena lari ke perusahaan pesaing dan bahkan sebaliknya dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Melalui *CRM* ini Bank Nagari Syariah Padang dapat meningkatkan pemahaman tentang keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kemudian berdasarkan pemahaman tersebut merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut secara positif agar pelanggan menjadi loyal. Respon tersebut antara lain berupa 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 BNS Padang, mengadakan bonus atau potongan harga pada pembelian produk baru kepada pelanggan lama, dan sebagainya. Dengan cara ini diharapkan pelanggan semakin puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan dan pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan BNS Padang

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. BNS Cabang Padang perlu memberikan pelatihan khusus bagi setiap karyawan baru terlebih lagi bagian pemasaran dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah.
2. Kualitas pelayanan pada BNS Cabang Padang sudah cukup baik namun perlu di tingkatkan lagi di bidang-bidang lain karena saat karyawan tersebut berkontak lansung dengan nasabah karyawan tersebut dengan lancar melayani setiap keluhan atau komplen dari nasabah.
3. BNS Cabang Padang dirasa perlu melakukan promosi secara gencar terhadap layanan barunya, agar masyarakat mengetahui dan tertarik untuk berlangganan.