

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. PT. Bank BPR Raga Dana Sejahtera adalah lembaga keuangan mikro yang memprioritaskan pelayanannya kepada individu dan pengusaha dalam skala kecil yang kantornya berada di kota Padang.
2. PT. Bank BPR Raga Dana Sejahtera sebagai Bank Perkreditan terpercaya yang menerapkan strategi Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management*(CRM) untuk menjalin dan membina hubungan dalam jangka panjang dengan nasabah. CRM adalah salah satu strategi alternatif yang dipilih oleh PT. Bank BPR Raga Dana Sejahtera untuk mendapatkan profit melalui usaha manajemen pelanggan dan juga berguna untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.
3. Dalam aktifitas CRM melalui *Customer retention* atau perawatan pelanggan diharap dapat memenuhi tujuan lain yang ingin dicapai dari penerapan strategi tersebut, yakni untuk dapat terus menjalin hubungan baik dengan nasabah lama, memertahankan nasabah yang loyal dan meningkatkan jumlah nasabah yang ada di PT. BPR Raga Dana Sejahtera.
4. Dalam perawatan pelanggan, PT. BPR Raga Dana Sejahtera menggunakan strategi yang diberi istilah Tabungan *bajapuik* dimana petugas bank langsung

mengunjungi nasabah dalam melakukan transaksi seperti menabung, menarik uang di tabungan dan juga calon nasabah yang ingin melakukan pembukaan tabungan baru, tanpa perlu nasabah susah payah untuk datang langsung ke kantor/bank.

5. Kendala utama pada saat melaksanakan aktifitas melalui retensi pelanggan ini adalah ada beberapa media yang seharusnya dapat dimaksimalkan untuk melakukan perawatan pelanggan, namun belum dapat diaplikasikan mengingat target pasar dari perusahaan ini adalah masyarakat kelas menengah kebawah. Misalnya untuk dapat melakukan penyebaran informasi mengenai *event* atau kegiatan Undian Berhadiah yang mungkin dapat disebarkan melalui *e-mail*, namun belum dapat dilakukan. Mengingat nasabah yang dapat menggunakan internet masih sedikit.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang selama 40 hari di PT. BPR Raga Dana Sejahtera dan mengamati aktifitas CRM melalui *Customer Retention* yang ada di PT. BPR Gunung Talang yaitu adapun saran dari penulis untuk kemajuan PT. BPR Raga Dana Sejahtera kedepannya, sebagai berikut:

1. PT. BPR Raga Dana Sejahtera harus bisa memberdayakan karyawan-karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah karena mereka perlu memenuhi kebutuhan-kebutuhan para nasabah dan memperbaiki layanan jika terjadinya kegagalan layanan atau pemulihan layanan.

2. PT. BPR Raga Dana Sejahtera harus bisa memotivasi karyawan yang memiliki kualitas, kapabilitas atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan seorang nasabah kepada karyawan maupun karyawan terhadap bank BPR.
3. PT. BPR Raga Dana Sejahtera perlu melakukan survey pelanggan. survey yang dilakukan berupa kuisisioner. Survey ini dapat membantu perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pelanggan puas dengan produk dan layanan yang selama ini telah ada.
4. PT. BPR Raga Dana Sejahtera perlu mengadakan media yang memberikan informasi seperti situs/link yang berisi tentang informasi produk/jasa apa saja yang ditawarkan oleh perusahaan, berapa suku bunga, persyaratan permohonan pembukaan buku tabungan, persyaratan kredit dan sebagainya yang dapat dikunjungi nasabah tanpa harus pergi ke bank atau menghubungi pihak bank secara langsung.

