

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian dan hasil pembahasan pada bab terdahulu maka pada bab terakhir akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi pihak perusahaan.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengamatan kegiatan dan analisis mengenai strategi peningkatan profesionalisme tenaga *marketing* di era globalisasi pada bank nagari cabang padang panjang, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Bank Nagari perlu melaksanakan evaluasi kinerja secara berkala untuk memberikan umpan balik yang konstruktif kepada tenaga *marketing*. Evaluasi ini berfungsi untuk membantu mereka mengidentifikasi area yang masih memerlukan peningkatan, baik dalam hal pengetahuan produk, teknik penjualan, maupun kemampuan berkomunikasi dengan nasabah. Melalui proses evaluasi yang teratur, tenaga *marketing* dapat lebih memahami kekuatan dan kelemahan mereka, serta memperoleh panduan dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif. Dengan demikian, evaluasi berkala ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga mendukung pencapaian target pemasaran bank secara keseluruhan.
2. Mendorong kolaborasi yang baik antara tenaga *marketing* dengan tim lain di dalam Bank, seperti layanan pelanggan dan bagian operasional, sangat penting untuk meningkatkan koordinasi dan kualitas layanan. Dengan berkolaborasi

secara efektif, setiap tim dapat berbagi informasi dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas-tugas yang terkait dengan kebutuhan nasabah. Misalnya, layanan pelanggan dapat memberikan masukan berharga mengenai preferensi nasabah, sementara tim operasional dapat memastikan kelancaran proses transaksi. Sinergi ini akan menciptakan alur kerja yang lebih efisien, meningkatkan kepuasan nasabah, serta memperkuat posisi Bank Nagari dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

3. Menjaga hubungan baik dengan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi Bank Nagari, karena hubungan yang kuat dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Dalam industri perbankan yang sangat kompetitif, nasabah yang merasa dihargai dan diperlakukan secara personal cenderung lebih setia dan mau menggunakan berbagai produk serta layanan bank secara berkelanjutan. Dengan komunikasi yang konsisten, respons yang cepat terhadap kebutuhan atau keluhan nasabah, serta program loyalitas yang menarik, Bank Nagari dapat memperkuat posisinya di pasar dan membangun hubungan jangka panjang. Hubungan yang baik dengan nasabah tidak hanya berkontribusi pada retensi yang tinggi, tetapi juga mendorong pertumbuhan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut dan perluasan basis nasabah.

5.2 Keterbatasan

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada informasi yang tersedia secara publik, sehingga tidak mencakup data yang lebih rinci dari sumber

internal. Hal ini disebabkan oleh kerahasiaan bank yang diatur oleh regulasi ketat, yang membatasi akses ke informasi sensitif. Selain itu, keterbatasan penelitian ini juga terletak pada sulitnya memperoleh data yang lengkap dan relevan, sehingga analisis hanya dapat dilakukan berdasarkan data yang tersedia. Penulis tidak dapat memperoleh informasi lebih lanjut mengenai perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan oleh Bank Nagari karena merupakan informasi yang bersifat rahasia dan dilindungi oleh kebijakan bank.

5.3 Saran

1. Bank Nagari dapat secara rutin mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi tenaga *marketing* untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam berbagai aspek. Pelatihan ini mencakup pemahaman mendalam tentang produk perbankan, teknik penjualan yang efektif, serta kemampuan komunikasi yang baik dengan nasabah. Dengan pelatihan yang berkelanjutan, tenaga *marketing* tidak hanya mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, tetapi juga dapat menerapkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Hal ini akan berdampak positif pada kinerja mereka, meningkatkan profesionalisme, dan membantu dalam mencapai target pemasaran yang ditetapkan oleh bank.
2. Bank Nagari bisa memberikan program pelatihan yang berfokus pada pengembangan soft skill seperti kemampuan berkomunikasi, negosiasi, dan empati sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabah, yang akan mendukung tenaga marketing dalam berinteraksi lebih efektif.

3. Bank Nagari perlu memberikan perhatian yang lebih serius terhadap perkembangan teknologi serta dinamika pasar untuk memastikan daya saingnya tetap kuat di tengah kompetisi yang semakin ketat dengan bank lain. Selain itu, pemantauan yang cermat terhadap tren pasar dan kebutuhan nasabah menjadi langkah penting untuk menciptakan produk dan layanan yang relevan serta kompetitif. Dengan pendekatan yang proaktif dan inovatif, Bank Nagari dapat mempertahankan posisinya di industri perbankan sekaligus menarik lebih banyak nasabah potensial.

