

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Strategi CRM yang diterapkan mencakup pendekatan personal, respons cepat terhadap keluhan, komunikasi terbuka, serta edukasi syariah kepada nasabah. Seluruh proses tersebut dilakukan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam seperti *amanah*, *ihsan*, dan kejujuran.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta keterlibatan langsung selama kegiatan magang di Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pembantu Rumbai Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi *Customer Relationship Marketing* (CRM) memiliki peran penting dalam menangani keluhan nasabah dan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Penerapan strategi CRM berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan nasabah terhadap layanan bank, namun demikian dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah SDM, keterbatasan kewenangan cabang pembantu, serta kurangnya kesadaran sebagian nasabah dalam menyampaikan keluhan secara formal. Hambatan-hambatan ini dapat menghambat efektivitas CRM jika tidak segera ditindaklanjuti secara strategis.

Secara keseluruhan, Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pembantu Rumbai telah berhasil mengimplementasikan CRM dalam konteks pelayanan syariah dengan cukup baik, dan berpotensi untuk terus ditingkatkan melalui pembaruan sistem dan penguatan SDM.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif baik bagi pihak instansi tempat magang maupun penulis selanjutnya, agar penerapan *Customer Relationship Marketing* (CRM) semakin optimal dan berdampak luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah.

1. Saran untuk Instansi (Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pembantu Rumbai):

- Meningkatkan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia

Penambahan petugas di bagian pelayanan nasabah (*customer service* dan *teller*) pada jam sibuk sangat dibutuhkan agar penanganan keluhan dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Selain itu, pelatihan pelayanan berbasis syariah dan komunikasi empatik perlu terus ditingkatkan.

- Mengoptimalkan edukasi kepada nasabah

Keluhan yang muncul akibat ketidaktahuan nasabah dapat dikurangi dengan memberikan edukasi secara rutin terkait akad-akad syariah dan prosedur layanan. Edukasi bisa disampaikan melalui media sosial, brosur, atau pendekatan langsung oleh petugas bank.

- Meningkatkan koordinasi dengan kantor pusat

Agar beberapa keluhan dapat segera diselesaikan tanpa menunggu konfirmasi berlarut, perlu ada pelimpahan wewenang terbatas kepada cabang pembantu untuk menangani kasus-kasus tertentu yang bersifat ringan atau administratif.

2. Saran untuk Penulis Selanjutnya:

- Penulis berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi topik yang lebih spesifik seperti efektivitas digitalisasi CRM di bank syariah atau membandingkan tingkat kepuasan nasabah antara cabang syariah dan konvensional.
- Akan lebih baik jika penulisan dilengkapi dengan pendekatan kuantitatif seperti kuesioner atau survei langsung kepada nasabah, agar hasil yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga terukur secara statistik.
- Penulis juga disarankan untuk memperhatikan perkembangan regulasi terbaru dan praktik CRM berbasis teknologi agar hasil penulisan lebih relevan dan mutakhir dengan kondisi industri perbankan saat ini.

Dengan saran-saran tersebut, diharapkan penerapan CRM di Bank Riau Kepri Syariah dapat terus ditingkatkan dan menjadi model pelayanan perbankan syariah yang unggul dalam menangani keluhan serta menjaga kepuasan nasabah secara berkelanjutan.