

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang sudah dibuat pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Customer Banking Relationship Management* merupakan suatu strategi yang diciptakan oleh perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, serta untuk mendapatkan loyalitas pelanggan di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping.
2. Uraian pekerjaan dari *Customer Banking Relationship Manager* di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yaitu memperoleh pelanggan baru, mendapatkan loyalitas pelanggan, dan mempertahankan pelanggan lama.
3. Permasalahan yang terjadi antara hubungan Bank dengan pelanggan di Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping yaitu nasabah komplain, pembiayaan bermasalah dan target tidak terpenuhi.
4. Kebijakan yang di ambil untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping bisa diselesaikan oleh *Customer Banking Relationship Manager*, dengan cara menelusuri permasalahan yang terjadi dan memberikan solusi untuk masalah tersebut.

## B. SARAN

Dari pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya, maka penulis menyarankan:

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dari Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping dalam mengenalkan produk dan jasa perbankan, karena belum semuanya nasabah dan masyarakat mengenalnya dengan baik.
2. Perlu dilakukannya komunikasi yang efektif dalam mempromosikan produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri oleh *Customer Banking Relationship Manager*.
3. Perlunya peningkatan fasilitas dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tetap setia dengan Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikapaing.
4. Peningkatan pelayanan para nasabah dengan senyum, salam, sapa dan tetap hasanah.
5. Selalu berpegang teguh pada syariat Islam.