

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis menarik simpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan di BNI Kcp Sudirman dalam hal pembukaan rekening, reset pin, releas pin, buka dan blokir kartu debit semuanya masih menggunakan formulir. Sehingga dalam pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan membuat nasabah bosan untuk menunggu antrian.
2. Dengan diterapkannya sistem CRM di Kantor BNI, bisa mempermudah CS dalam melayani nasabah BNI dengan waktu yang singkat. Tidak hanya CS, Nasabah juga memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan baik itu dalam pembukaan rekening maupun transaksi lainnya seperti Releas pin, reset pin, blokir dan buka blokir kartu debit serta complain ATM tanpa harus berlama-lama dalam proses pelayanan oleh *customer service* di outlet BNI karena nasabah sudah dapat mengisi formulir secara online.
3. Dengan diterapkan CRM di BNI dapat mengoptimalkan pelayanan nasabah sehingga dapat mempertahankan, menambah nasabah dan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

.5.2 Saran

Saran yang penulis ajukan demi pengembangan sistem informasi akademik sekolah adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi CS dengan penerapan CRM ini hendaknya dilengkapi dengan fasilitas terhubung langsung dengan database nasabah pada server BNI.
2. Perlu adanya pelayanan untuk nasabah berkomunikasi langsung dengan petugas Bank baik berupa chat atau video call.
3. Aplikasi yang dibangun dapat dikembangkan lagi dengan interface yang lebih baik seperti berbasis mobile yang berguna untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi akademik melalui perangkat bergerak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, & Oktaviana. (2014). Implementasi e-CRM (Electronic Customer Relationship Management) pada Puskesmas Limba B Kota Gorontalo. *Jurnal Skripsi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo*. Tidak diterbitkan., 1-12.
- BNI. (2015). *Consumer & Retail Product*. Jakarta: BNI.
- BNI. (2015). *Pengelolaan Layanan Nasabah di Outlet (Customer Service Management*. Jakarta: BNI.
- Buttle, & Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Malang: Bayu Media.
- Dewi, & Kusuma. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*. Denpasar. Bali: Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Udayana, Tidak diterbitkan.
- Irawan, Putra, Ade, Djatikusuma, & Edin. (2008). Sistem Informasi Customer Care Management pada PT. Citra Lestari Mobilindo Palembang. *Jurnal Skripsi Jurusan Sistem Informasi STMIK GI MDP*, 1-12.
- Iskandar, & Rizal. (2010). Sistem Informasi Customer Relationship Management (studi kasus di PT. Kencana Berlian Makmur). *Skripsi Jurusan Teknik Informatika - Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer - Universitas Komputer Indonesia, tidak diterbitkan.*, 1-12.
- Muqaffa, & Wiedaegeri. (2013). *Sistem Informasi Customer Relationship Management CV. Budi Utama (Penerbit Deepublish)*. Yogyakarta: Skripsi Prodi Teknik Informatika, Fak.Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Tidak diterbitkan.
- Putri, & Diastika. (2014). *Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Hotel*. Yogyakarta: Putri., dan Diastika, V. 2014. "Customer Relationship Management pada Sistem Informasi Pelayanan Skripsi Prodi Teknik Informatika, Fak.Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Tidak diterbitkan.
- Raflesia, & Nur. (2014). Penerapan Aplikasi Customer Relationship Management pada Customer Service Officer PT. Suppermal Karawaci. *Jurnal Simposium Nasional RAPI XIII – 2014 FT UMS, ISSN 1412-9612*. Jakarta, 1-12.

Sujadi. (2002). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka cipta.
Zikmund, Raymond, Gilbert, & Faye. (2003). *Customer Relationship Management*. LLC: Wiley Publishing.