

ABSTRAK

Moh. Iqbal Arif Pradana, 2021, *Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan Jokotole*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing : Dr. R. Agoes Kamaroellah, M.Si.

Kata Kunci : *Penerapan Customer Relationship Management, Kepuasan Nasabah*

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pamekasan Jokotole kegiatan utamanya menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa kepada masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Nasabah merupakan pemeran utama dan faktor penting bagi suatu bank, karena nasabah adalah debitur dan kreditur sedangkan bank hanya sebagai lembaga perantara yang mengelola dana dari nasabah. Maka dari itu, dirasa penting untuk menerapkan *customer relationship management* dalam suatu bank.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini yaitu : *pertama* bagaimana penerapan *customer relationship management* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah BSI KCP Pamekasan Jokotole, *kedua* bagaimana tanggapan nasabah terhadap pelayanan BSI KCP Pamekasan Jokotole.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informannya adalah *Branch Operation and Service Manager, Customer Service, Micro Relationship Manager Team Leader, Teller*, dan nasabah BSI KCP Pamekasan Jokotole. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan dan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, penerapan *customer relationship management* yang diterapkan oleh BSI KCP Pamekasan Jokotole telah sesuai dengan kerangka komponen CRM baik dalam berkomunikasi, mengatasi keluhan nasabah, dan memahami kebutuhan nasabah dengan maksud memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah BSI KCP Pamekasan Jokotole. Strategi yang digunakan oleh pihak bank dalam membangun hubungan baik dengan nasabah memiliki cara tersendiri seperti menggunakan bahasa yang baik dan dimengerti, gaya berbicara yang halus, hingga memahami dengan cepat bahasa yang disampaikan oleh nasabah. *Kedua*, tanggapan nasabah terhadap pelayanan BSI KCP Pamekasan Jokotole dikatakan telah merasa puas, dibuktikan dengan hasil wawancara langsung dengan nasabah. Nasabah memberikan tanggapan ataupun opini yang positif akan pengalamannya dalam menerima pelayanan dari BSI KCP Pamekasan Jokotole. Disamping itu, ada beberapa masukan yang membangun dari nasabah kepada pihak bank untuk membenahi kekurangan dan evaluasi kedepannya. Dengan demikian maka penerapan *customer relationship management* yang dilakukan oleh BSI KCP Pamekasan Jokotole dikatakan baik.