

## ABSTRAK

Beni Bastian, 2020, *Penerapan Customer Relationship Management dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BPRS SPM Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : H. Wadhan, SE. M.Si.

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

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sarana Prima Mandiri Pamekasan kegiatan utamanya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dan sesuai dengan prinsip syariah. Nasabah merupakan faktor penting dalam suatu bank, karena nasabah merupakan pihak kreditur dan pihak debitur, sedangkan bank hanya sebagai pihak intermediary yang mengelola dana yang didapatkan dari nasabah, untuk itu penting sekali menerapkan manajemen hubungan pelanggan dalam suatu bank.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua permasalahan yang menjadi pokok kajian dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, bagaimana penerapan *customer relationship management* dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS SPM pamekasan; *kedua*, bagaimana efektifitas penerapan *customer relationship management* dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS SPM Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informannya adalah *Kasi funding, Kasi Landing, Kasi Tabarak* dan nasabah BPRS SPM Pamekasan. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, penerapan *Customer Relationship Management* yang diterapkan oleh pihak BPRS SPM Pamekasan sudah sesuai dengan komponen CRM, baik dalam berinteraksi, memahami keluhan nasabah dengan baik dan mengkolaborasikan kedua komponen tersebut dengan upaya memberikan nilai tambah terhadap nasabah di BPRS SPM, selain itu tujuan penerapan manajemen hubungan pelanggan di BPRS SPM adalah untuk memberikan pelayanan yang prima dan manfaatnya tak lain adalah meningkatkan loyalitas dan pendapatan dari nasabah. Dengan berbagai strategi yang dilakukan seperti mengetahui apa saja kesukaan dan kriteria dari masing-masing nasabah, memberikan pelayanan dengan bahasa yang ramah dan sopan serta menganggap nasabah sebagai keluarga atau bahkan orang penting. Namun, itu juga akan ada tantangan tersendiri seperti dalam merekrut nasabah yang baru. *Kedua*, Penerapan *Customer Relationship Management* di BPRS SPM terbilang efektif, karena dari hasil wawancara langsung yang saya lakukan kepada nasabah, membuktikan bahwa nasabah merasa puas terhadap penerapan manajemen hubungan pelanggan di BPRS SPM. Pihak bank yang juga melakukan pendekatan dengan nasabah atau wawancara pribadi mendapatkan hasil bahwa nasabah merasa puas atas apa yang sudah diberikan oleh pihak BPRS SPM Pamekasan. Serta dibuktikan dengan semakin berkurangnya jumlah nasabah yang menutup rekening di BPRS SPM Pamekasan. Hal tersebut membuktikan bahwa penerapan *Customer Relationship Management* yang dilakukan pihak BPRS SPM Pamekasan dikatakan efektif.