

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan di KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN Syariah Pekanbaru. Maka perusahaan telah melaksanakan aktivitas *Public Relations* sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan oleh perusahaan. Dengan kata lain berbagai aktivitas untuk membangun *brand image* dilakukan dengan baik mulai dari proses perumusan rencana, membina hubungan yang baik dengan publik internal dan eksternal, penempatan sumber daya manusia(SDM) yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki, proses promosi yang dilakukan dengan menggunakan berbagai media massa maupun tatap muka secara langsung dengan masyarakat hingga proses menjalankan fungsi manajemen itu sendiri untuk membangun citra yang baik dalam masyarakat.

Dari segi lain, pihak Bank telah mampu melaksanakan komunikasi dua arah dengan masyarakat sebagai target pasar, dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, pihak Bank mampu menarik hati masyarakat untuk bergabung sebagai nasabah. Selain itu *feedback*(umpan balik) dari program yang dibuat oleh BTN juga dirasakan oleh nasabah yang telah bergabung dengan BTN Syariah dan masyarakat umumnya berupa program Ummat cerdas(Bantuan untuk beasiswa dan pendidikan), ummat taqwa(partisipasi sarana ibadah dan pendidikan), ummat sehat(pelayanan kesehatan dan pengobatan), serta ummat peduli(bantuan untuk

korban bencana dan santunan-santunan), yang semua program tersebut dalam upaya ikut memberikan solusi atas permasalahan masyarakat terutama bagi masyarakat yang tidak mampu. Apabila Bank mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu menghadirkan solusi untuk masalah perbankan, maka Bank akan terus dapat membangun *brand image* dimata masyarakat. Artinya, semakin bagus proses komunikasi yang dilakukan oleh pihak Bank kepada masyarakat, maka akan semakin tinggi minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah di Bank tersebut, atau sebaliknya semakin kaku Bank dalam proses komunikasi, maka Bank tidak akan pernah dikenal oleh masyarakat selaku target pasar.

B. Saran

Penulis dalam hal ini juga memberikan berbagai saran kepada pihak KCS Bank BTN Syariah sebagai salah satu usulan yang berguna kedepannya untuk dapat selalu bersaing dengan Bank lainnya. Saran yang penulis ingin berikan yaitu sebagai berikut:

- a. Pihak KCS Bank BTN Syariah diharapkan mampu menghadirkan terobosan-terobosan baru untuk lebih menarik perhatian dari masyarakat agar mampu mendapatkan hasil yang maksimal dalam hal menjalankan bisnis perbankan.
- b. Pihak KCS Bank BTN Syariah diharapkan memaksimalkan penggunaan media massa karena persaingan pasar terutama perbankan yang sedemikian signifikan, sewaktu-waktu dapat melemahkan posisi Bank ini sendiri dikalangan masyarakat.