

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Bentuk komunikasi pelayanan Digital *New BRI Mobile* yang dilakukan petugas pelayanan Digital *New BRI Mobile* yang dimulai dari Fasilitas produk, penanganan keluhan, ketepatan waktu, akurasi kesimpulan data, dan keamanan yang dilakukan dan disertai dengan kesan baik untuk meyakinkan nasabah. Kesan baik berarti berarti berpenampilan rapi, berbicara sopan, selalu tersenyum. Sikap menarik banyak disukai nasabah. Memiliki sikap tanggap dalam merespon kebutuhan nasabah dengan cepat dan hati – hati, tidak membedakan nasabah, dan memberikan perhatian penuh saat melayani nasabah. Nasabah menyukai petugas pelayanan Digital *New BRI Mobile* menunjukkan kepedulian, maka nasabah akan terus menggunakan pelayanan Digital *New BRI Mobile* ini , kembali ke alasan pertama yaitu mengingat pelayanan yang telah diberikan.
2. Teknik komunikasi adalah proaktif dengan menyapa pelanggan, dengan ramah mengucapkan salam dan sapa dengan senyuman tulus, menawarkan bantuan kepada nasabah. Menawarkan bantuan kepada pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan prima bank berupa penjelasan informasi tentang produk yang dibutuhkan pelanggan. Menjelaskan info produk kepada pelanggan dengan sopan dan ramah tentang produk dan fasilitas yang ditawarkan secara mendetail. Dengan ramah menjelaskan fasilitas diberikan agar memuaskan keinginan atau kebutuhan nasabah. Membantu menyelesaikan kebutuhan nasabah melalui telepon atau berbicara langsung dengan nasabah, mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar,

menggunakan kata – kata yang sopan dan nada bicara yang rendah. Menawarkan bantuan kepada nasabah yang memiliki kendala dalam berinteraksi.

3. Proses komunikasi pelayanan Digital *New BRI Mobile* meliputi penggunaan bahasa, ketelitian, akurat, kecepatan. proses mencakup segala penyampian informasi, dan transaksi ,transaksi nasabah yang bersangkutan proses komunikasi yang berjalan lancar akan memberikan dampak yang baik bagi nasabah, maupun pihak bank itu sendiri. adanya media yang memudahkan nasabah mengakses informasi dan menyampaikan keluhan membuat nasabah jadi merasa terlayani dengan baik dan akan menjadikannya nasabah yang loyal terhadap PT Bank rakyat indonesia cabang Bandung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Filosofis

Saran filosofis dari hasil penelitian ini adalah;

1. Masyarakat membutuhkan bank memiliki layanan berikut dengan komunikasi pelayanan yang baik
2. Masyarakat dapat berkomunikasi mengenai produksi maupun keluhan dengan memanfaatkan media yang ada secara lebih mudah, efektif, dan efisien dengan pihak bank.