

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang merupakan hasil analisis statistik Variabel-variabel penelitian sesuai dengan identitas masalah dari hasil penelitian setelah itu penelitian mengadakan pembahasam mengenai “Sejauhmana Efektifitas Komunikasi Customer Service PT. Bank Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19. Maka peneliti dalam bab ini akan mencoba menarik satu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah peneliti kemukaan pada bab sebelumnya.

1. Hubungan antara **Keterbukaan** *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 adalah lemah karna belum sepenuhnya memberikan reaksi secara jujur kepada Nasabah tentang produk tabungan mahasiswa yang dibutuhkan oleh Nasabah mahasiswa UNIKOM dimasa COVID-19, hal ini di sebabkan karna sebagian besar Nasabah Mahasiswa UNIKOM menanggap bahawa keterbukaan *Customer Service* belum sepenuhnya terbuka kepada Nasabah arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara keterbukaan dengan pemenuhan informasi.

2. Hubungan antara **Empati** *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 adalah sedang hal ini dikarenakan sebagai Nasabah BNI KCP UNIKOM yaitu Mahasiswa UNIKOM merasa dalam menanggapi keluhan sudah baik arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara empati dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi.
3. Hubungan antara **Sikap Mendukung** *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 adalah kuat dikarenakan komunikasi yang efektif dengan protokol Kesehatan COVID-19 yang baik akan memberikan arah yang sama antara Sikap Mendukung dengan Pemenuhan Informasi.
4. Hubungan antara **Sikap Positif** *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 adalah sedang dikarenakan reaksi yang menyenangkan karna sebagai Nasabah BNI KCP UNIKOM yaitu Mahasiswa UNIKOM sudah baik hal ini dikarenakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara sikap positif dengan Pemenuhan Informasi.
5. Hubungan antara **Kesetaraan** *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa

COVID-19 adalah kuat dikarenakan pengakuan yang diberikan kepada sebagian besar Nasabah BNI KCP UNIKOM yaitu Mahasiswa UNIKOM merasakan sudah baik hal ini dikarenakan hubungan yang positif akan memberikan arahan yang sama antara Kesetaraan dan Pemenuhan Informasi.

6. Hubungan antara Efektivitas Komunikasi *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 terhadap **Pemenuhan Informasi Mutakhir** tentang produk tabungan Mahasiswa yang dibutuhkan oleh Nasabah mahasiswa UNIKOM dimasa COVID-19 adalah sedang dikarenakan Informasi Mutakhir yang diberikan kepada sebagian besar Nasabah BNI yaitu Mahasiswa UNIKOM merasakan sudah baik hal ini dikarenakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.
7. Hubungan antara Efektivitas Komunikasi *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 terhadap **Pemenuhan Informasi Rutin** tentang produk tabungan Mahasiswa yang dibutuhkan oleh Nasabah mahasiswa UNIKOM dimasa COVID-19 adalah sedang dikarenakan Pemenuhan Informasi Rutin yang diberikan kepada sebagian besar Nasabah BNI yaitu Mahasiswa UNIKOM merasakan sudah baik hal ini dikarenakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.

8. Hubungan antara Efektivitas Komunikasi *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 terhadap **Pemenuhan Informasi Mendalam** tentang produk tabungan Mahasiswa yang dibutuhkan oleh Nasabah mahasiswa UNIKOM dimasa COVID-19 adalah sedang dikarenakan Informasi Mendalam yang diberikan kepada sebagian besar Nasabah BNI yaitu Mahasiswa UNIKOM merasakan sudah baik hal ini dikarenakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.
9. Hubungan antara Efektivitas Komunikasi *Customer Service* PT. Bank Negara Negara Indonesia TBK (KCP) UNIKOM Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa UNIKOM Bandung Di Masa COVID-19 terhadap **Pemenuhan Informasi Ringkas** tentang produk tabungan Mahasiswa yang dibutuhkan oleh Nasabah mahasiswa UNIKOM dimasa COVID-19 adalah kuat dikarenakan Informasi Ringkas yang diberikan kepada sebagian besar Nasabah BNI yaitu Mahasiswa UNIKOM merasakan sudah baik hal ini dikarenakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan masukan dan perbaikan dimasa mendatang antara lain.

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Saran yang dapat peneliti sampaikan kepada PT. Bank Negara Negara Indonesia(Persero) TBK (KCP) UNIKOM Bandung sesuai dengan pengamatan selama penelitian dilapangan adalah:

1. Alangkah baiknya jika BNI mampu memberikan digitalisasi dalam inovasi layanan yang diberikan kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank melalui suatu media yang tersistem dan terbaru. Yang tentunya dapat mudah di mengerti oleh nasabah khususnya mahasiswa Unikom dimasa COVID-19. Hal tersebut sebagai bentuk perhatian bank akan kebutuhan nasabah mengenai informasi produk dan jasa bank. Agar nasabah lebih banyak mengetahui produk dan jasa bank yang dapat di dimanfaatkan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan dalam bertransaksi dimasa COVID-19.
2. Untuk Customer Service, diharapkan mampu meningkatkan kualitas diri melalui pelatihan-pelatihan yang dikhususkan untuk Customer Service. Kemudian alangkah lebih baik jika BNI memberikan suatu award untuk Customer Service agar mampu maningkatkan pelayanan kepada nasabah mahasiswa di masa pandemic COVID-19.
3. Selama ini agar kebijakan untuk pelayanan Nasabah khususnya pada masa COVID-19 ini lebih diperhatikan Kembali, agar Nasabah tidak khawatir dan lama menunggu berikan vasilitas dengan tempat yang bersih serta nyaman di saat Nasabah menunggu no antrian.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil pengalaman peneliti dalam melakukan laporan skripsi, maka peneliti memberikan saran kepada mahasiswa selanjutnya yaitu:

1. Bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian, harus mematuhi aturan yang berlaku ditetapkan perusahaan/Lembaga dimana penelitian akan dilakukan, agar tidak mencemarkan nama baik diri sendiri dan almamater.
2. Bagi Mahasiswa yang melakukan penelitian, dapat melakukan komunikasi yang baik kesetiap karyawan/karyawati PT. Bank Negara Negara Indonesia(Persero) TBK (KCP) UNIKOM Bandung, agar merasa sopan dan baik dari pihak peneliti maupun pembimbing serta perusahaan yaman untuk mendapatkan nilai positif kedepanya.
3. Bagi Mahasiswa yang akan melakukan penelitian, dapat menerapkan rasa inisiatif dan kritis yang tinggi dalam penelitian dilapangan serta dimasa COVID-19. Selain mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja maupun wawasan baru untuk peneliti.