

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi komunikasi *customer service* PT Bank Mandiri Taspen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah lansia di Cabang Pondok Indah, dapat disimpulkan bahwa *customer service* Mandiri Taspen menerapkan strategi komunikasi yang efektif dengan menyesuaikan bahasa, pendekatan, dan intensitas komunikasi terhadap kebutuhan nasabah lansia. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta penyampaian informasi secara sabar dan detail, menjadi strategi utama dalam menciptakan pemahaman yang lebih baik bagi nasabah lansia terhadap produk dan layanan bank.

Bank Mandiri Taspen berhasil menggunakan strategi tersebut dan dikembangkan dengan baik dalam pelatihan pada *customer service*. Selain itu, komunikasi dua arah (*two-way communication*) yang diterapkan oleh *customer service* memungkinkan adanya interaksi yang lebih interaktif, di mana nasabah lansia dapat menyampaikan kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan mereka secara langsung. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih dekat dan mendukung terciptanya kepercayaan serta kepuasan nasabah lansia dalam setiap interaksi.

Selain itu, *customer service* Mandiri Taspen menerapkan pelayanan prima yang berfokus pada empat elemen utama, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Sikap sabar dan empati terhadap nasabah lansia menjadi dasar utama dalam menjaga kualitas layanan yang konsisten dan mendukung pengalaman pelayanan yang positif. Kredibilitas *customer service* juga memainkan peran penting dalam keberhasilan komunikasi dengan nasabah lansia. Pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan, serta sikap ramah dan transparan dalam berkomunikasi, memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank.

Dengan penerapan strategi komunikasi yang efektif, komunikasi dua arah yang responsif, pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan nasabah lansia, serta kredibilitas komunikator yang tinggi, *customer service* Mandiri Taspen berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat citra bank sebagai

lembaga keuangan yang peduli terhadap nasabah lansia.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti memberikan beberapa saran bagi Bank Mandiri Taspen dan industri perbankan secara umum. Bank Mandiri Taspen harus terus meningkatkan kompetensi *customer service* melalui pelatihan reguler yang fokus pada komunikasi efektif dan empati. Program pelatihan ini perlu mencakup simulasi interaksi dengan nasabah lansia guna meningkatkan keterampilan praktis. Pelatihan berkelanjutan yang menekankan pada kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, sederhana, dan sabar akan membantu *customer service* lebih memahami kebutuhan dan kekhawatiran nasabah lansia. Dengan simulasi ini, mereka dapat lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi, sehingga mampu memberikan respons yang lebih tepat dan memuaskan.

Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah perlu mengembangkan aplikasi perbankan yang ramah bagi nasabah lansia, dengan antarmuka sederhana serta fitur yang mudah digunakan. Penyediaan panduan pengguna yang jelas dan dukungan teknis yang responsif dapat membantu nasabah lansia mengatasi kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah juga harus memastikan bahwa setiap keluhan nasabah lansia ditangani dengan cepat dan efektif melalui sistem pelaporan yang efisien. Respons yang tepat waktu terhadap keluhan nasabah akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan bank.

Selain itu, penguatan hubungan emosional antara *customer service* dan nasabah lansia dapat dilakukan melalui program loyalitas serta acara komunitas yang dirancang khusus bagi mereka. Program seperti diskon layanan, seminar kesehatan, dan kegiatan sosial lainnya dapat mempererat hubungan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan berbagai upaya ini, Bank Mandiri Taspen Cabang Pondok Indah dapat semakin meningkatkan kualitas layanan perbankan bagi nasabah lansia serta membangun hubungan yang lebih erat dan berkelanjutan.