

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

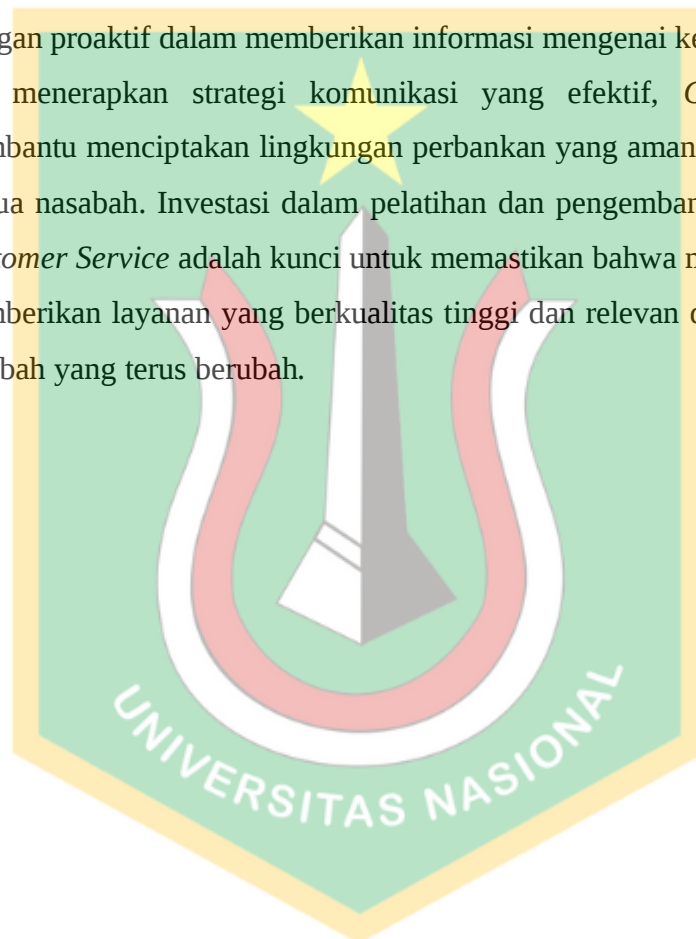
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Upaya Komunikasi Customer Service PT Bank XYZ Kelurahan Pondok Labu dalam Mengedukasi Nasabah Terkait Ancaman *Phishing* Pada Aplikasi M-Banking dapat disimpulkan bahwa :

Customer Service memegang peranan krusial dalam menjaga keamanan transaksi nasabah melalui sosialisasi dan edukasi yang aktif. Mereka secara proaktif memberikan informasi mendalam mengenai berbagai aspek keamanan, dengan fokus utama pada pencegahan phishing. Edukasi ini disampaikan melalui beragam saluran komunikasi, memastikan jangkauan yang luas dan efektif. Komunikasi langsung memungkinkan interaksi personal dan penjelasan mendalam, sementara media sosial dan WhatsApp dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi secara cepat dan mudah diakses. Website resmi perusahaan berfungsi sebagai pusat informasi yang komprehensif, menyediakan sumber daya yang dapat diakses kapan saja oleh nasabah. Pendekatan multi-saluran ini memastikan bahwa nasabah menerima informasi yang relevan dan tepat waktu, membantu mereka memahami risiko dan mengambil langkah-langkah pencegahan yang diperlukan.

Strategi komunikasi yang efektif merupakan inti dari layanan *Customer Service* yang berkualitas. Mereka memahami pentingnya menyesuaikan pesan dengan karakteristik demografi nasabah, memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami dan relevan. Misalnya, nasabah yang lebih muda mungkin lebih responsif terhadap informasi yang disampaikan melalui media sosial, sementara nasabah yang lebih tua mungkin lebih memilih komunikasi langsung atau melalui telepon. Selain itu, *Customer Service* terus mengoptimalkan layanan mereka dengan menerapkan berbagai keterampilan komunikasi yang penting. Kemampuan mendengarkan secara aktif memungkinkan mereka memahami kebutuhan dan kekhawatiran nasabah dengan lebih baik, sementara kemampuan komunikasi yang jelas dan

ringkas memastikan bahwa informasi disampaikan dengan efektif. Keterampilan empati memungkinkan mereka merespons dengan sensitif terhadap situasi yang dihadapi nasabah, membangun kepercayaan dan hubungan yang positif.

Dalam era digital yang terus berkembang, peran *Customer Service* menjadi semakin penting dalam menjaga keamanan dan kepuasan nasabah. Mereka tidak hanya berfungsi sebagai titik kontak untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga sebagai sumber informasi dan edukasi yang berharga. Dengan proaktif dalam memberikan informasi mengenai keamanan transaksi dan menerapkan strategi komunikasi yang efektif, *Customer Service* membantu menciptakan lingkungan perbankan yang aman dan nyaman bagi semua nasabah. Investasi dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan *Customer Service* adalah kunci untuk memastikan bahwa mereka dapat terus memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan relevan dengan kebutuhan nasabah yang terus berubah.



5.2. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakn, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait Upaya Komunikasi Customer PY Bank XYZ Kelurahan Pondok Labu dalam Mengedukasi Nasabah Terkait Ancaman *Phishing* Pada Aplikasi M-Banking, sebagai berikut :

5.2.1. Saran Teoritis

Hasil penelitian ini hanya berfokus pada Upaya Komunikasi Customer PY Bank XYZ Kelurahan Pondok Labu dalam Mengedukasi Nasabah Terkait Ancaman *Phishing* Pada Aplikasi M-Banking. Sehingga, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menggali penelitian mengenai pengaruh Peran Komunikasi Customer Service PT Bank XYZ Terhadap Tingkat Pemahaman Nasabah Tentang Ancaman *Phishing*.

5.2.2. Saran Praktis

Kepada Customer Service ataupun pihak Bank XYZ harus tetap terus mengedukasi dan mensosialisasi nasabah terkait ancaman-ancaman siber walaupun angka kasus sudah menurun.

