

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti secara wawancara, observasi, dan keikutsertaan, maka dapat disimpulkan

Pengetahuan dalam komunikasi persuasif *customer service* dalam melayani nasabah di Bank Syariah Mandiri berjalan cukup baik dilihat dari pelayanan terhadap nasabah. Antara lain: perilaku, perhatian, dan daya tarik. Kedua belah pihak dalam hal ini yaitu bagian Customer Service dan nasabah dapat menjadi komunikator dan komunikan, komunikasi biasanya juga berlangsung secara tatap muka dan proses komunikasi diharapkan dapat melahirkan kesepahaman di antara kedua belah pihak, komunikasi akan terus berlangsung hingga nasabah mengerti dengan yang disampaikan oleh bagian Customer Service dan juga merasa puas dengan informasi yang mereka peroleh

Bahasa verbal yang digunakan oleh CS dan nasabah adalah segala pesan yang disampaikan berupa lisan berupa salam, kemudian proses tanya jawab dalam inti proses pelayananserta argumentasi yang disampaikan oleh keduanya dan yang terakhir adalah penawaran solusi dari problem yang dihadapi nasabah sebagai akhir dari konten pembicaraan dalam pelayanan. Sedangkan bahasa non verbal yang digunakan diantaranya, penggunaan

busana oleh CS yang formal dengan menggunakan blazer lengan panjang biru khas bank Mandiri Syariah sehingga menimbulkan makna pelayanan yang diberikan adalah formal, yang lain adalah bahasa respon yang digunakan berupa anggukan kepala atau senyuman yang memiliki makna mengerti atas apa yang disampaikan. Selain itu dari konsep interior yang menggunakan terdapat tanaman di sudut-sudut ruangan dan tersedia suguhan cemilan, teh, kopi, air hangat yang menyiratkan makna bahwa nasabah dapat menggunakannya untuk memberikan kenyamanan saat menunggu giliran.

5.2. Saran

Penerapan berbagai macam pola komunikasi persuasif tidak terbatas hanya pada jasa pelayanan, tetapi tentang pola komunikasi dalam berbagai instansi, kelompok dan juga berbagai elemen masyarakat. Tidak terkecuali penerapan pola komunikasi persuasif berbasis keislaman, sehingga akan menjadi rujukan dalam penerapan komunikasi persuasif yang baik. Saran peneliti untuk penggunaan bahasa verbal dan non verbal adalah lebih diperkuat dengan dasar teori – teori yang mendukung, kemudian dalam bahasa verbal dan non verbal adalah penggalan data yang lebih komprehensif lagi terutama untuk komunikasi non verbal karena peneliti merasa masih kurang komprehensif dalam menggali data dan teori.