

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti uraikan penulis uraikan, dapat disimpulkan dalam menyampaikan pesan Komunikasi persuasif pada Bank Syariah dalam program pemberdayaan *Bestee intership* terhadap nasabah pelaku UMKM di Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, dilakukan berdasarkan konsep Teori AIDDA (*Attention, Interest, Desire, Decision, Action*). Dalam menyampaikan pesan komunikasi terdapat dua pihak yang menyampaikan pesan persuasif kepada nasabah. Pihak yang pertama adalah Fasilitator Pendamping yang bertugas sebagai pemberberdaya nasabah dan mensosialisasikan program *bestee intership*, dan pihak yang kedua adalah Area Daya Spesialis (ADS) yang bertugas untuk melakukan pendataan nasabah serta membantu Fasilitator untuk mensosialisasikan program *bestee intership* kepada nasabah.

Pertama, *Attention (Perhatian)*, Untuk menarik perhatian nasabah, Baik fasilitator pendamping dan juga ADS menggunakan cara untuk melakukan komunikasi persuasif dengan melakukan sosialisasi kepada nasabah secara langsung dengan bertemu dengan nasabah. Bentuk sosialisasi berupa penjelasan secara lisan yang disampaikan langsung kepada nasabah dalam memperkenalkan program pemberdayaan *bestee intership*. Sebelum menemui nasabah, dalam menarik perhatian nasabah, mahasiswa peserta magang harus Menjaga sikap pada saat bertemu dengan nasabah. Penggunaan Bahasa yang baik dan benar, bertata krama dan sopan santun menjadi satu aspek yang harus diperhatikan. berpenampilan baik dengan menggunakan baju rapih, dan menghargai waktu dengan datang tepat waktu sesuai kesepakatan adalah menjadi cara bagi fasilitator pendamping dan ADS dalam menarik perhatian nasabah agar menciptakan kesan yang baik pada saat bertemu dengan nasabah.

Kedua, *Interest (Minat)* Untuk menumbuhkan rasa minat nasabah agar dapat menerima pesan persuasif pada program pemberdayaan *bestee intership*, Baik Fasilitator dan juga ADS juga memberikan sosialisasi kepada nasabah bahwa dalam program pemberdayaan *bestee intership* tidak dipungut biaya sama sekali agar tidak terjadi kesalahpahaman antara nasabah dengan peserta magang. Selanjutnya dalam menumbuhkan minat akan dilakukan penawaran kepada nasabah mengenai manfaat yang akan didapatkan nasabah ketika bersedia untuk mengikuti program pemberdayaan *bestee intership*, Nasabah dapat dibantu dalam mengembangkan usaha yang dimiliki oleh nasabah melalui pendampingan secara eksklusif yang dilakukan oleh Fasilitator pendamping. Keuntungan tersebut diantaranya adalah mendapatkan bantuan untuk mengembangkan usaha yang dimiliki oleh nasabah dalam berbagai jenis seperti membuat benner sebagai identitas usaha, membuat logo, buku menu, daftar harga, promosi digital, dan berbagai bantuan lainnya sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam mengembangkan usaha yang dimilikinya.

Ketiga, *Desire (Hasrat)* Munculnya Hasrat dari dalam diri nasabah disebabkan karena nasabah melihat keuntungan yang ditawarkan oleh mahasiswa ketika bersedia untuk diberdayakan. Nasabah merasa bahwa apa yang akan diberikan mahasiswa dapat membantu mereka dalam mengembangkan usaha yang dimilikinya. Munculnya Hasrat dari nasabah dapat dilihat dari sikap yang ditunjukkan nasabah kepada fasilitator pendamping ketika melakukan pendampingan, sosialisasi serta memberikan penawaran kepada nasabah. Ketika nasabah mempunyai ketertarikan dalam menerima pesan yang disampaikan, Nasabah akan memberikan respon tanggapan kepada mahasiswa serta bersikap ramah dalam menerima penjelasan serta masukan yang disampaikan.

Keempat, *Decision (Keputusan)* Setelah berhasil untuk menumbuhkan keinginan nasabah dalam menerima pesan persuasif, Kemudian nasabah akan memutuskan untuk mengikuti program pemberdayaan *bestee intership*. Nasabah akan memutuskan untuk menaruh kepercayaan kepada Fasilitator Pendamping sebagai peserta program pemberdayaan *bestee intership* agar dapat dibantu untuk memberikan pendampingan dan membantu nasabah dalam mengembangkan usaha

yang dimilikinya. Faktor lain yang membuat nasabah dapat memutuskan untuk menerima program pemberdayaan *bestee intership* dan pesan persuasif adalah manfaat serta keuntungan yang didapatkan nasabah ketika mengikuti program pemberdayaan dan menerima pesan yang disampaikan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, nasabah menilai bahwa tujuan dari program pemberdayaan *bestee intership* memberikan manfaat dalam mengembangkan dan memajukan usaha yang dimilikinya. tersebut semakin diperkuat ketika mahasiswa memberikan hasil testimoni nasabah yang telah menerima pemberdayaan sehingga nasabah dapat melihat keuntungan yang dapat diperoleh nasabah ketika bersedia untuk mengikuti dan menerima program pemberdayaan *bestee intership*.

Kelima, *Action (Tindakan)* Setelah nasabah bersedia untuk mengikuti program pemberdayaan, maka Tindakan yang dilakukan ADS adalah melakukan pendataan dengan meminta informasi terkait data diri dari nasabah. Untuk Fasilitator pendamping, setelah nasabah bersedia untuk diberdayakan, maka hal pertama yang dilakukan Fasilitator adalah melakukan Assesmen nasabah dengan mendata usaha yang dimiliki oleh nasabah. Selanjutnya fasilitator akan melakukan pendampingan secara eksklusif terhadap nasabah.

Di dalam penelitian yang telah peneliti paparkan, ditemukan Faktor penghambat dalam menyampaikan pesan komunikasi persuasif pada program pemberdayaan *bestee intership*. Faktor tersebut adalah kurangnya informasi terkait program pemberdayaan *bestee intership* terhadap karyawan internal menjadi faktor penghambat yang dialami oleh mahasiswa dalam melakukan komunikasi persuasif melalui program pemberdayaan *bestee intership* terhadap nasabah Ibu tangguh.

Agar pesan komunikasi dapat tersampaikan dengan baik kepada penerima, dibutuhkan juga dukungan dari semua pihak yang terlibat, termasuk juga karyawan internal. Hal ini menyebabkan dapat terbentuknya prasangka buruk nasabah kepada mahasiswa. Faktor penghambat lainnya yang penulis temukan adalah dalam menyampaikan pesan komunikasi persuasif kepada nasabah pelaku UMKM dalam

program pemberdayaan *bestee intership*, motifasi dari fasilitator pendamping dalam melakukan pendampingan terhadap nasabah menjadi salah satu faktor penghambat dalam menyampaikan pesan persuasif.

Faktor pendukung dalam melakukan komunikasi persuasif pada program pemberdayaan *bestee intership* adalah berasal dari luar / eksternal. Yang dimana terletak pada keuntungan yang didapatkan oleh mahasiswa ketika mengikuti program pemberdayaan *bestee intership*. konversi 20 SKS, Bantuan Biaya Hidup, Serta waktu kerja yang flexibel menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan program pemberdayaa *bestee intership*. Dengan demikian mahasiswa termotifasi dalam memberikan pendampingan secara eksklusif untuk memberdayakan nasabah pelaku UMKM. Selain itu keterbukaan nasabah dalam menerima masukan dari orang lain menjadi faktor pendukung dalam menyampaikan pesan persuasif kepada nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan juga observasi yang penulis lakukan, Maka saran yang ingin penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada PT Bank Syariah Tbk penulis berharap agar kedepanya, Bank Syariah dapat melakukan sosialisasi program *bestee intership* secara merata kepada karyawan agar program pemberdayaan *bestee intership* di batch selanjutnya dapat terlaksana dengan maksimal dan pesan yang ingin disampaikan oleh Bank Syariah kepada nasabah dapat tersampaikan dengan baik dan tepat.
2. Untuk riset selanjutnya, penulis berharap agar dalam penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengkajian secara mendalam ataupun luas sehingga dapat ditemukan hal baru.