

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai strategi komunikasi *public relations* kantor cabang bank Mandiri kota Padang dalam menyosialisasikan *mobile banking* Livin' by Mandiri dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor cabang bank Mandiri kota Padang mengaplikasikan teori PENCILS dalam mengimplementasikan strategi komunikasi *public relations* melalui divisi marketing unit *Officer Transaction Banking Retail* sebagai komunikator dalam menjalankan program-program strategi PR yang sudah dirancang dan direncanakan yang kemudian dilaksanakan nya sosialisasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.
2. Strategi komunikasi *public relations* yang dilakukan oleh divisi marketing unit *Officer Transaction Banking Retail* kantor cabang bank Mandiri kota Padang diinfiltrasi ke dalam setiap elemen yang terdapat pada teori PENCILS oleh Philip Kotler antara lain (*Publications, Event, News, Community Involvement, Identity media, lobbying, social investment*). Kantor cabang bank Mandiri kota Padang menggunakan strategi komunikasi *public relations* yang terdapat pada masing-masing elemen teori PENCILS Philip Kotler tersebut, dengan berbagai macam program strategi dalam menyosialisasikan *mobile banking* Livin' by Mandiri, sehingga menghasilkan terdapat nya pembicara dan penerima dalam proses komunikasi, kompetensi komunikasi, umpan balik dan umpan maju serta efek komunikasi.
3. Strategi komunikasi *public relations* yang dilakukan oleh divisi marketing unit *Officer Transaction Banking Retail* kantor cabang bank Mandiri kota Padang diturunkan dari kantor bank Mandiri tingkat nasional atau pusat yang kemudian dapat dimodifikasi dan diperbarui oleh divisi marketing unit *Officer Transaction Banking Retail* kantor cabang bank Mandiri kota Padang, yang mana hal ini membuat peningkatan jumlah pengguna baru *mobile banking* Livin' by Mandiri khusus nya di kota Padang.
4. Hambatan yang dihadapi kantor cabang bank Mandiri kota Padang dalam menyosialisasikan kantor cabang bank Mandiri kota Padang adalah menghadapi publik

itu sendiri yang belum melek mengenai digitalisasi dan masih percaya terkait berita yang tidak baik yang kemudian ber-*impact* tidak baik terhadap bank Mandiri.

5.2 Saran

Mengenai strategi komunikasi *public relations* kantor cabang bank Mandiri kota Padang dalam menyosialisasikan *mobile banking* Livin' by Mandiri dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor cabang bank Mandiri kota Padang perlu melakukan peningkatan program strategi yaitu pengadaan literasi dan edukasi digital kepada publik yang menjadi target mereka, misalnya dengan mengadakan *event raffle* (mengundi) yang didalamnya terdapat *workshop*, seminar, webinar terkait digitalisasi dan penggunaan *mobile banking* yang aman dan lebih mudah, kemudian publik yang mengikuti kegiatan ini dapat nomor undian ketika tertarik menggunakan Livin' by Mandiri yang berkesempatan mendapatkan hadiah yang sudah sediakan bank Mandiri, dan benefit lainnya ketika melakukan transaksi langsung dalam kegiatan tersebut, dengan hal ini publik yang menjadi target bank Mandiri dapat lebih tertarik untuk mengikuti literasi digital yang diadakan.
2. Divisi marketing unit *Officer Transaction Banking Retail* kantor cabang bank Mandiri kota Padang perlu memperbarui strategi PR menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat pelaku usaha menengah kebawah, selain menambah pengetahuan dan pemahaman terkait digital, harapan nya masyarakat ini juga memiliki daya tarik dan kepercayaan untuk menggunakan *mobile banking* Livin' by Mandiri nantinya, dengan begini target publik bank Mandiri menjadi bertambah pula. Contohnya dengan *social investmen* atau investasi sosial yang mana nantinya bank Mandiri kota Padang mempunyai program khusus untuk pelaku usaha menengah kebawah, dengan mengadakan pembiayaan disertai tujuan dalam merencanakan program promosi dan strategi untuk membuat pelaku usaha menengah kebawah semakin menarik peminatnya dan hal ini saling menguntungkan antara pihak bank Mandiri dan para pelaku usaha.