

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Status WhatsApp Karyawan BRI Kantor Cabang Kuningan terhadap Literasi Keuangan *Nasabah*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Status WhatsApp karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap literasi keuangan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,432. Ini berarti bahwa 43,2% variasi dalam literasi keuangan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dalam status WhatsApp karyawan.
- 2) Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa model regresi yang diperoleh adalah: $\text{Literasi Digital} = 29,007 + 1,154 \times \text{Status WhatsApp}$. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu poin pada intensitas atau kualitas status WhatsApp karyawan BRI diprediksi akan meningkatkan skor literasi keuangan nasabah sebesar 1,154 poin, dengan asumsi faktor lain tetap konstan. Berdasarkan hasil uji ANOVA dalam model regresi linear sederhana, diperoleh nilai F hitung sebesar 299,621 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan, artinya variabel Status WhatsApp karyawan secara simultan berpengaruh terhadap literasi keuangan nasabah. Nilai koefisien regresi positif ini menunjukkan bahwa semakin baik atau informatif konten status WhatsApp yang dibagikan karyawan, maka tingkat literasi keuangan nasabah cenderung meningkat.
- 3) Penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial, khususnya fitur status WhatsApp, dapat menjadi sarana komunikasi dan edukasi keuangan yang efektif antara institusi keuangan dan nasabah, sejalan dengan pendekatan komunikasi dalam teori *Stimulus-Organism-Response* (SOR), di mana status WhatsApp sebagai *stimulus* mampu memengaruhi *organisme* (nasabah) untuk memberikan *respons* berupa peningkatan pemahaman keuangan. Dari sudut pandang teori *Stimulus-Organism-Response* (SOR), status WhatsApp

berperan sebagai stimulus yang mengaktifkan proses kognitif dalam diri nasabah (*organism*), menghasilkan respons berupa peningkatan pemahaman dan perilaku finansial (*response*). Informasi yang disampaikan secara ringkas, rutin, dan komunikatif dalam status WhatsApp mampu membentuk persepsi, menstimulasi kesadaran, dan memperkaya pemahaman nasabah terhadap topik-topik keuangan dasar. Dengan demikian, komunikasi digital informal melalui media status WhatsApp bukan hanya sekadar sarana interaksi sosial, tetapi juga dapat dijadikan sebagai alat strategis untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat secara luas dan berkelanjutan, khususnya dalam konteks perbankan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis mengajukan beberapa saran berikut:

1. Bagi Pihak BRI Kantor Cabang Kuningan
 - a) Disarankan untuk menjadikan strategi edukasi finansial melalui status WhatsApp lebih terencana dan terstruktur, dengan menyusun konten yang berkualitas serta disesuaikan dengan kebutuhan dan pemahaman nasabah.
 - b) Karyawan dapat diberikan pelatihan komunikasi digital agar lebih efektif dalam menyampaikan informasi yang edukatif melalui media sosial.
2. Bagi Karyawan Perbankan
 - a) Perlu lebih aktif dan konsisten dalam memanfaatkan status WhatsApp sebagai sarana edukasi keuangan, dengan memperhatikan prinsip komunikasi yang persuasif, inklusif, dan mudah dipahami.
3. Bagi Nasabah
 - a) Diharapkan nasabah lebih proaktif dalam menyimak informasi keuangan yang disampaikan oleh karyawan melalui media digital, serta memanfaatkan momen tersebut untuk bertanya dan meningkatkan wawasan finansial pribadi.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a) Disarankan untuk meneliti platform digital lainnya seperti Instagram, Telegram, atau aplikasi mobile banking dalam konteks pengaruh terhadap literasi keuangan.

- b) Dapat juga meneliti pengaruh variabel mediasi, seperti kepercayaan terhadap pengirim pesan atau motivasi belajar nasabah, yang mungkin memperkuat atau memperlemah hubungan antara stimulus dan respons.

