

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis mencoba memberikan kesimpulan, sebagai berikut:

1. Dalam perspektif teori komunikasi antarpribadi telah cukup dikuasai dan diterapkan petugas *customer service* FIFGROUP cabang Bekasi 1, terlihat dari hasil wawancara dengan para pelanggan bahwa mereka merasa dihargai dengan sambutan pertama kali yang diberikan oleh *customer service* serta pelayanannya yang bersedia mendengarkan serta memberikan penjelasan dengan cukup baik atas semua keluhan-keluhan para pelanggan.
2. Dari hasil wawancara dengan para pelanggan, *customer service* FIFGROUP cabang Bekasi 1 dalam tugasnya memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat mengetahui karakteristik pelanggan tersebut melalui petunjuk-petunjuk teori psikologi komunikasi, sehingga *customer service* dapat menentukan sikap dengan tepat dalam melayani para pelanggan.
3. Berdasarkan lima indikator teori keterampilan komunikasi antarpribadi telah cukup dikuasai dan diterapkan petugas *customer service* FIFGROUP cabang Bekasi 1, terlihat dari hasil wawancara dengan para pelanggan bahwa petugas *customer service* dapat menyampaikan pesan dengan cukup baik dan dapat memahami harapan dari para pelanggan dengan memberikan umpan balik yang positif.
4. Hambatan yang terjadi dalam proses penanganan keluhan pelanggan yaitu perbedaan karakteristik dari pelanggan, kemudian perbedaan persepsi terhadap pesan yang diterima antara *customer service* dan juga pelanggan, dan hambatan teknis seperti sistem yang *down*. Kemudian untuk mengatasi hambatan yang terjadi, maka *customer service* diharapkan dapat memahami proses komunikasi antarpribadi dengan baik, di ikuti

dengan pemahaman membaca karakteristik orang lain dalam psikologi komunikasi serta perlu adanya peningkatan dalam keterampilan komunikasi antarpribadi agar pesan yang disampaikan terhadap pelanggan dapat diterima dan mudah dipahami.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Dalam perspektif komunikasi antarpribadi, diharapkan seorang *customer service* dapat lebih memahami pentingnya suatu komunikasi, karena komunikasi memegang peranan penting dalam proses pelayanan terhadap pelanggan.
2. Sebagai *customer service* yang sering berinteraksi secara tatap muka dengan pelanggan, maka harus lebih peka terhadap situasi yang ada, serta lebih mampu memahami perbedaan karakteristik dari pelanggan.
3. Sebagai bahan pertimbangan dalam keterampilan komunikasi, diharapkan FIFGROUP dapat memberikan tambahan pelatihan secara berkala kepada para/calon *customer service*-nya, karena *customer service* adalah mediator yang menghubungkan instansi perusahaan dengan para pelanggan agar lebih terampil lagi dalam berkomunikasi saat menangani berbagai keperluan ataupun keluhan para pelanggannya. Serta diperlukannya penambahan jumlah *customer service* yang ada.
4. Dalam proses pelayanan *customer service* yang dalam hal ini saat menangani keluhan pelanggan, maka harus dapat mengatasi hambatan yang terjadi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif.