

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses komunikasi antara *supervisor* dan karyawan *departement customer care* JNE Bekasi dilakukan oleh *supervisor* dengan karyawannya, bertujuan untuk menginformasikan penilaian atau hasil kerja karyawan baik yang menurun ataupun yang sudah baik agar lebih baik lagi, *supervisor* mengkomunikasikan apa yang menjadi fokus dari tujuan *coaching* tersebut seperti pada permasalahan karyawan *supervisor* bertanya apa masalah yang sedang dihadapi oleh setiap karyawannya, setelah itu solusi yang diberikan oleh *supervisor* seperti yang dikatakan oleh informan kunci biasanya melakukan pendekatan yang lebih intim seperti masalah pribadi karyawannya ditanyakan dan didiskusikan.

Namun dari pesan yang disampaikan oleh *supervisor* di *contact center* JNE Bekasi belum dapat diterima dengan baik oleh karyawan. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dari seluruh informan belum dapat menerima dengan baik apa yang disampaikan atasannya dalam kegiatan *coaching* tersebut. Hanya ada satu karyawan merasa sudah cukup apa yang disampaikan oleh atasannya melalui *coaching*.

Kegiatan *coaching* yang dilakukan *supervisor* JNE Bekasi merupakan sebuah proses penyampaian informasi mengenai penilaian karyawan yang disampaikan oleh atasannya. Komunikasi yang disampaikan oleh *supervisor* JNE Bekasi dilakukan secara dua arah, dengan memberikan arahan dan masukan kepada karyawan, *supervisor* mengkomunikasikan semua indikator penilaian yang telah dicapai dan yang belum tercapai dari setiap karyawan.

Di sisi lain, pelaksanaan atau praktek *coaching* yang ada di JNE Bekasi berbeda dengan apa yang dijelaskan oleh Whitmore. Whitmore (2009:14) menjelaskan *coaching* adalah pembinaan yang dapat membuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja mereka sendiri, dimana *coaching* tersebut bisa membantu mereka untuk belajar dari pada mengajar mereka, *coaching* dapat

dikatakan sebagai berikut. Sedangkan dalam pelaksanaan *coaching* di JNE Bekasi Ibu Dyah selaku *supervisor* yang berperan sebagai *coach*, menjelaskan bahwa pelaksanaan *coaching* berdasarkan arahan dari *form coaching* yang telah dibuat oleh perusahaan, yaitu permasalahan yang dihadapi, solusi yang disepakati, rencana pelaksanaan solusi, bukti pelaksanaan/ hal yang disarankan. Pelaksanaan *coaching* yang terjadi di JNE Bekasi, tidak mencerminkan sebagai kegiatan *full coaching*, akan tetapi sudah masuk pada ranah proses mentoring.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan pada komunikasi organisasi melalui *coaching* yang ada di JNE Bekasi agar dapat melaksanakan *coaching* yang disesuaikan dengan teori/pengertian *coaching* yang ada, dan dapat memberikan pelatihan khusus untuk *supervisor* mengenai *coaching* agar menjadi seorang *coach profesional*, atau dapat juga menghadirkan *coach profesional* untuk karyawannya. Dengan adanya pelatihan *coach* untuk *supervisor* atau menghadirkan *coach profesional* diharapkan pelaksanaan *coaching* dapat berjalan dengan lebih efektif untuk menginformasikan hasil penilaian, permasalahan atau kendala dalam bekerja yang dapat disadari langsung oleh setiap karyawan JNE Bekasi.