

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai Komunikasi Antar pribadi *Floor director* Dalam Melayani Pelanggan di Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan dengan menggunakan teori penetrasi sosial, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain:

Keterbukaan (*Openness*) memberikan kesan hangat saat menyambut pelanggan yang datang memulai keterbukaan antara *Floor director* berikut dengan pengenalan diri menjadi tahap awal komunikasi dan membuat keterlibatan bahwa sebagaimana terjadinya hal yang dibutuhkan bisa segera menyakan ke *Floor director*. Etika tahap di mana halnya dalam membuat *First Impression* kepada pelanggan agar merasa di hargai dan mereka tidak segan untuk memberikan *Feedback* yang baik juga. Menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi tahap kedekatan dan kepercayaan pelanggan bahwa penugasan *Floor director* menjadi tanggung jawab atas keluhan dan permintaan di *area Floor*. Memberi tanggapan baik dengan komunikasi Verbal dan Non Verbal yang diharapkan memberi pandangan atas pelayanan yang diberikan bahwa keterbukaan menjadi awal untuk pelanggan dapat menimbulkan kepercayaan terhadap perusahaan yang diharapkan.

Empati (*Empathy*). Secara pekerjaan *Floor director* adalah tenaga terlatih dan profesional dengan pelatihan yang sudah di berikan oleh perusahaan. dalam menjalankan Peranannya sebagai pelayan sangat memahami situasi yang diinginkan pelanggan, karena didukung keterampilan berkomunikasi, baik verbal (lisan dan tulisan) maupun non verbal (senyuman, pandangan mata, gerakan anggota tubuh, penampilan atau busana yang dipakai, desain interior dan alunan musik) sehingga sangat memahami caranya menghadapi pelanggan dengan berbagai karakteritiknya. Seperti perlakuan yang kurang baik/menyebalkan, pemaarah bila berhadapan dengan *Floor director*, maka amarah pelanggan dapat di redam, selain itu custom yang dikenakan menarik perhatian.

Keterbukaan dan Empati mengambil dua hal tersebut sebagai acuan pengembangan dari Komunikasi Antar Pribadi sebagai pendukung dengan tahapan dari awal hingga terjadinya pendekatan. Dalam kedua hal tersebut menjadi pertimbangan bahwa komunikasi yang berhasil ialah bagaimana membuat daya tarik untuk membuat komunikator merasa dan ingin membuka obrolan yang telah berlangsung. Adanya keterbukaan membuat komunikator/pelanggan membuat kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan dan tentunya di lakukan juga sisi empati saat mencoba menanyakan kebutuhan, ada apa dengan hari ini, dan memberikan solusi tentunya membuat kenyamanan atas pelanggan. Lain halnya saat pelanggan mencoba untuk memberitahu terkait produk yang di pesan belum datang dengan melebihi jam produksi, dari situ seorang *Floor director* mampu menyelesaikan hal tersebut dengan komunikasi yang baik dan juga solusi yang diberikan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan perlumenambahkan *value* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan menciptakan komunikasi sekaligus pengenalan langsung oleh *Floor director* kepada pelanggan.

Sehingga pelanggan mengetahui penugasan di dalam area *Floor* begitu juga pelanggan bisa langsung konfirmasi terkait pemesanan produk yang belum datang/ketelatan akan kondisi floor yang ramai atau pun pelanggan bisa melakukan *Reserverd* langsung tanpa harus mendatangi *outlet* atau *direct message instagram*. Pengenalan *Floor director* menggunakan *Instagram* pribadi Dawend Coffee dan begitu juga dari *Floor director* mengenalkan dirinya sendiri.

2. Bagi pemilik Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan untuk terus mengedepankan *hospitality* yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar setiap pelanggan yang datang dapat disambut dengan baik sehingga pelanggan merasa puas, dan *Floor director* harus lebih mengontrol keadaan di dalam *area Floor* untuk memaksimalkan kebutuhan dari pelanggan tanpa lalai dalam prioritasnya.

Dan tentunya baik dalam menambah SDM yang ada untuk mengontrol permintaan pelanggan atau pun untuk melakukan *briefing* agar *team* bekerja seperti *waiters* mencoba membantu untuk merespon pelanggan.

