

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran pada bab 4 dan hasil dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan secara umum teknik komunikasi antar pribadi toko *Onlyonefrien* dalam membuat pakaian bekas impor diminati publik yaitu sebagai berikut :

1. Teknik komunikasi antar pribadi yang diterapkan dalam membuat pakaian bekas impor menjadi lebih diminati memiliki 5 unsur efektivitas komunikasi antar pribadi menurut Devito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan dan kesamaan. Keterbukaan yang berkembang antara pemilik, pelayan toko *Onlyonefrien* dengan *customer* dapat dilihat dari pemberian informasi terkait pakaian bekas impor secara transparan. Empati dapat dilihat dari pemilik, pelayan dan *customer* toko *Onlyonefrien* pada saat mereka melakukan komunikasi dan negosiasi pada saat transaksi pembelian pakaian bekas impor, mereka saling merasakan perasaan satu sama lain. Sikap mendukung pelayan untuk *customer* dan sebaliknya melalui dorongan, antusiasme, dan saran dalam situasi dimana keputusan diinginkan. Sikap positif dapat dilihat dari pemilik, pelayan, dan *customer* toko *Onlyonefrien* saling terbuka dan percaya satu sama lain. Kesetaraan dan kesamaan juga dapat dilihat dari pemilik, pelayan dan *customer* toko *Onlyonefrien* yang sudah saling akrab dan menjadi teman. Namun diantara ke 5 nya, terdapat 1 teknik yang paling dominan mempengaruhi minat beli masyarakat terhadap pakaian bekas impor di Toko *Onlyonefrien* yaitu keterbukaan. Keterbukaan dalam hal ini pemilik atau pelayan memberikan informasi terkait harga, produk, dan kualitas pakaian impor bekas secara jujur dan detail sehingga membuat masyarakat tidak merasa dibodohi dalam membeli pakaian bekas impor.

2. Hambatan/ kendala yang terjadi pada kegiatan pemberian informasi terkait pakaian bekas impor terjadi akibat miskomunikasi antara pelayan, pemilik dengan *customer* . Kendala tersebut terkait kurang pemahamnya beberapa *customer* terkait pakaian bekas impor di Toko *Onlyonefrien* sehingga awal-awal diberikan informasi tidak memberikan respon terhadap pakaian impor bekas tersebut.
3. Terdapat teori respon kognitif dalam penelitian ini, teori respon kognitif sendiri memiliki dua unsur. Unsur yang pertama yaitu *support arguments*, *support arguments* dalam komunikasi antar pribadi pemilik dan pelayan toko *Onlyonefrien* kepada *customer* terjadi pada saat pemilik dan pelayan toko *Onlyonefrien* memberikan saran untuk memilih pakaian bekas impor dan *customer* toko *Onlyonefrien* menerima saran tersebut. Unsur kedua yaitu *Counter arguments*, *counter argument* dalam komunikasi antar pribadi pemilik dan pelayan toko *Onlyonefrien* dengan *customer* terjadi pada saat pelayan menjelaskan informasi tentang pakaian bekas impor kepada *customer* tapi *customer* belum terlalu paham tentang pakaian bekas impor, sehingga pemilik dan pelayan toko *Onlyonefrien* harus menjelaskan kembali.

5.2 Saran

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan suatu masukan yang berupa saran – saran bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Saran – saran yang diberikan oleh peneliti diperoleh dari data – data yang diteliti dari teknik komunikasi antar pribadi toko *Onlyonefrien* dalam membuat pakaian bekas impor diminati publik yakni sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai teknik komunikasi antar pribadi pada kegiatan jual beli, kiranya penelitian ini dapat dijadikan sebuah referensi maupun sebagai bahan perbandingan dalam penelitian

dengan tema yang sama, serta dapat menjadikan sebuah penelitian menjadi lebih menarik dan semakin kreatif.

5.2.2 Saran Praktis

Teknik komunikasi antar pribadi toko *Onlyonefrien* dalam membuat pakaian bekas impor diminati banyak orang terbentuk karena proses komunikasi yang tercipta. Proses komunikasi tersebut harus berjalan dengan baik, dengan mengatasi adanya hambatan pemilik dan pelayan harus bekerjasama, serta mendorong adanya faktor yang mendukung proses komunikasi agar terbentuknya teknik komunikasi antar pribadi.

Dalam meminimalisir adanya hambatan/ kendala, pemilik dan pelayan harus bekerja sama dalam menerapkan solusi yang telah diterapkan, yaitu ikut serta dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pakaian bekas impor kepada *customer* . Dan dapat mengupdate informasi pakaian bekas impor terkini pada instagram toko *Onlyonefrien*, hal tersebut dapat mempengaruhi proses komunikasi. Semua ini diharapkan agar proses komunikasi dengan *customer* dapat berjalan dengan lancar dan dapat meminimalisir misskomunikasi yang akan terjadi.