

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Komunikasi Interpersonal PT Campina Cabang Ujung Menteng Jakarta Timur, maka hasil penelitian ini merumuskan kesimpulan sebagai berikut.

1. Komunikasi interpersonal pimpinan terhadap karyawan cukup efektif karena adanya keterbukaan dalam berkomunikasi antara pimpinan dengan karyawan sehingga karyawan merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pimpinan. Saat berkomunikasi dengan atasan salesman membahas tentang case-case yang ada dilapangan kemudian pimpinan dan salesman sama-sama mencari solusinya. Pimpinan dan salesman juga tidak selalu tentang pekerjaan saja yang dibahas ketika mengobrol tetapi pimpinan dengan salesman ketika sudah tidak di jam kerja mereka membahas apa saja seperti berita yang sedang viral, atau perkembangan pada target pasar.
2. Komunikasi antara salesman dan customer mitra PT Campina Cabang Ujung Menteng berlangsung melalui proses greeting yang dimulai dengan menyapa dengan salam, melakukan salaman, dan memperkenalkan diri dengan ramah. Selanjutnya, proses komunikasi dilanjutkan dengan memberikan informasi tentang produk-produk dari Campina kepada customer mitra. Apabila mitra menghadapi keluhan atau masalah, proses komunikasi akan melibatkan penyelesaian dari permasalahan tersebut.
3. Pimpinan kepala cabang berusaha mengatasi masalah yang muncul pada permasalahan kehilangan *freezer* ini. Perusahaan berupaya untuk mencegah permasalahan tersebut terjadi. Pimpinan cabang menjelaskan bahwa masalah kehilangan *freezer* bukan disebabkan oleh kesalahan pelanggan atau Campina, melainkan karena ada miss komunikasi dan informasi yang kurang disampaikan oleh divisi salesman. Namun, kejadian seperti ini biasanya di luar kendali perusahaan. PT Campina memiliki cara untuk melindungi diri dengan cara memberikan edukasi kembali kepada mitra. Permasalahan ini terjadi karena salesman jarang melakukan kunjungan.

Kami berusaha semaksimal mungkin untuk memperkuat Standar Operasional Prosedur (SOP) atau informasi rutin yang disampaikan kepada mitra. Pimpinan lebih menekankan pada para salesman bahwa mereka harus mematuhi dua prinsip, yaitu melakukan kunjungan dan pengelolaan uang tunai hasil penjualan (*food cash*). Kejadian yang biasanya terjadi pada mitra disebabkan oleh ketidakrutinan dalam menjalankan kunjungan dan pengelolaan uang tunai hasil penjualan. Setiap orang yang bekerja hanya memiliki dua prinsip, yaitu mau atau tidak mau, serta mampu atau tidak mampu. Terkadang banyak orang yang memiliki kemampuan, tetapi mereka tidak mau melakukan kunjungan, dan menurut pimpinan kepala cabang, kunjungan itu adalah tentang kemauan. Di sisi lain, ia juga sering menemukan anak-anak yang memiliki kemauan, tetapi keterampilannya kurang. Oleh karena itu, pimpinan lebih memilih untuk merekrut karyawan yang mau, rajin, dan ulet karena kemampuan dapat diasah dan dipelajari.

5.2. Saran

Peneliti berharap dari penelitian yang peneliti dapat dilapangan bisa menjadi wawasan akademik bagi pembaca dan pembaca bisa memahami komunikasi interpersonal yang digunakan pada bidang pelayanan kerjasama.

Perneliti menyadari akan keterbatasan dalam merumuskan masalah sebagai instrumen dan tujuan penelitian, sehingga adapun rekomendasi bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

Komunikasi interpersonal lebih dijelaskan secara detail dan lebih rinci. Komunikasi interpersonal tidak hanya terbatas pada komunikasi dalam pelayanan kerja sama, namun komunikasi interpersonal juga dapat dilakukan di perusahaan manapun, ataupun dalam element masyarakat. Hal ini bisa menjadi rujukan untuk peneliti selanjutnya mengenai Komunikasi Interpersonal.