# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Komunikasi *stakeholder* yang efektif, PT. Mawasa Manunggal Teknik secara konsisten mengimplementasikan komunikasi *stakeholder* yang efektif, khususnya dengan para *customer* mereka. Hal ini ditunjukkan melalui upaya perusahaan dalam mendengarkan umpan balik, menjaga transparansi informasi, serta melibatkan *customer* dalam setiap pengambilan keputusan. Pentingnya umpan balik *customer*, menjadi elemen yang krusial dalam strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik. Perusahaan tidak hanya menerima umpan balik, tetapi juga menganalisis dan menggunakannya untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang mereka tawarkan. Hal ini membuat *customer* merasa sangat dihargai dan didengarkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas serta kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Transparansi informasi yang telah dilakukan oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik telah berhasil menunjukkan komitmen terhadap transparansi informasi. Mereka memastikan bahwa semua informasi terkait produk, layanan jasa, harga, dan kebijakan perusahaan disampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh *customer* melalui berbagai saluran komunikasi yang mereka gunakan. Hal ini dapat membangun kepercayaan dan mengurangi potensi kesalahpahaman antara perusahaan dan *customer*. Keterlibatan *customer* dalam pengambilan keputusan, perusahaan secara aktif melibatkan para *customer* dalam proses pengambilan keputusan, terutama terkait proyek yang sedang berjalan. Melalui forum diskusi dan *survei*, *customer* diberikan kesempatan untuk menyampaikan masukan dan harapan mereka, kemudian hal tersebut akan dipertimbangkan oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik. Keterlibatan ini tidak hanya menghasilkan keputusan yang lebih tepat sasaran, tetapi juga dapat memperkuat rasa kepemilikan *customer* terhadap proyek yang sedang berjalan dan kepada perusahaan.



Komunikasi Stakeholder.., Miftah Nabila, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Pemanfaatan saluran komunikasi, meskipun saluran komunikasi yang digunakan oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik hanya sebatas *Whatsapp Grup*, Telepon *Celluler*, dan *Email*, tetapi perusahaan berhasil memanfaatkannya secara optimal. Saluran – saluran ini memungkinkan komunikasi yang cepat, efisien, dan personal, sehingga memudahkan *customer* untuk berinteraksi dan mendapatkan *respons* yang dibutuhkan.

Hubungan jangka panjang dan loyalitas, seluruh upaya komunikasi yang dilakukan oleh PT. Mawasa Manunggal Teknik seperti, mendengarkan umpan balik (*feedback*) hingga melibatkan *customer* kedalam pengambilan keputusan, berkontribusi pada terjalinnya hubungan yang lebih baik dan berkelanjutan. Hal ini dapat dibuktikan dari tingginya tingkat kepercayaan dan loyalitas *customer*, yang sering kali berujung pada kontrak kerja sama berulang dan rekomendasi kepada pihak lain.

## 5.2 Saran

Mengingat pengakuan dari informan II dan informan III bahwa *website* perusahaan kurang aktif, maka PT. Mawasa Manunggal Teknik perlu lebih mengintensifkan dan memaksimalkan penggunaan *website* sebagai saluran komunikasi resmi. Meskipun penggunaan saluran komunikasi *Whatsapp*, Telepon, dan *Email* sudah efektif, tetapi PT. Mawasa Manunggal Teknik disarankan harus lebih mengoptimalkan saluran komunikasi *digital* lainnya, seperti *website* perusahaan. Dengan *website* dapat membantu perusahaan membagikan informasi yang komprehensif mengenai profil perusahaan, layanan jasa yang dimiliki, portofolio proyek, testimoni *customer*, dan *frequently Asked Questions* (FAQ), yang dapat diakses kapan saja oleh *customer* baru maupun *customer* lama.