

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi antara manajer dengan karyawan secara virtual dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Koperasi Karyawan Bank BJB dinilai cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari proses komunikasi antara manajer dengan karyawan sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi Manajer Dengan Karyawan Pada Koperasi Karyawan Bank BJB

Adapun komunikasi antara manajer dengan karyawan pada Koperasi Karyawan Bank BJB adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan Komunikator

Manajer sebagai komunikator dapat melihat kondisi baik dari segi informasi atau segi pemahaman karyawan pada saat menyampaikan pesan, sehingga manajer dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh setiap karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa manajer selaku komunikan mempunyai sikap respect dengan menghargai karyawan sebagai sasaran dari pesan yang disampaikan.

2. Pesan

Pesan yang disampaikan oleh manajer kepada karyawan merupakan informasi mengenai proses dalam pelayanan. Selain itu, pesan yang

disampaikan juga bisasanya mengenai saran dan masukan kepada karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota.

3. Media

Media merupakan alat yang digunakan oleh sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran boleh jadi merujuk pada bentuk pesan yang disampaikan kepada penerima, apakah saluran verbal maupun non verbal. Saluran juga merujuk pada cara penyajian pesan pesan, apakah langsung (tatap muka), melalui media cetak (surat kabar/majalah), media elektronik dan sebagainya. Dalam Koperasi Karyawan Bank BJB, proses komunikasi yang terjadi antara manajer dengan karyawan dilakukan secara virtual dan tatap muka. Komunikasi virtual dilakukan pada saat manajer dan karyawan melakukan rapat kerja dan evaluasi mengenai proses kerja karyawan.

4. Kemampuan Karyawan dalam Menerima Pesan

Komunikan adalah orang yang akan dipengaruhi perilaku serta pikirannya oleh komunikator. Dalam penelitian ini, yang menjadi komunikan atau sasaran dalam proses komunikasi antara manajer dengan karyawan pada Koperasi Karyawan Bank BJB adalah karyawan dari koperasi tersebut. Pada proses komunikasi antara manajer dengan karyawan, pesan yang disampaikan oleh manaje dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh karyawan selama informasi yang disampaikan jelas. Namun dalam beberapa kasus informasi yang disampaikan tidak selalu diterima dan dipahami

dengan baik oleh karyawan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kejelasan pesan yang disampaikan oleh manajer, dan juga perbedaan latar belakang antara manajer dengan karyawan, sehingga menyebabkan perbedaan pemahaman mengenai informasi yang disampaikan.

5. Efek

Efek merupakan hasil dari proses suatu komunikasi, yaitu berupa perubahan sikap atau perilaku komunikan baik sesuai maupun tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator. Komunikasi antara manajer dengan karyawan secara virtual pada Koperasi Karyawan Bank BJB memberikan efek atau dampak kepada karyawan yaitu berupa bertambahnya pengetahuan karyawan mengenai pelayanan, selain itu komunikasi antara manajer dengan karyawan juga memberikan dampak kepada karyawan berupa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggota. Artinya dengan melakukan komunikasi antara komunikator dan komunikan akan merubah sikap komunikan baik secara cepat maupun lambat dalam melakukan setiap tindakannya. Komunikasi yang baik akan memperbaiki tindakan dari komunikan pula, sebaliknya komunikasi yang kurang baik akan memperburuk tindakan yang dilakukan oleh komunikan juga.

6. Noise (Kendala Pada Proses Komunikasi)

Merupakan kendala atau gangguan tak terencana yang terjadi selama proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang

berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya. Pada proses komunikasi antara manajer dengan karyawan secara virtual pada Koperasi Karyawan Bank BJB mengalami kendala berupa gangguan pada jaringan sehingga mengakibatkan kurang jelasnya informasi yang disampaikan oleh manajer maupun informasi yang diterima oleh karyawan, hal tersebut menunjukkan bahwa *noise factor* dapat memberikan dampak pada kualitas pesan yang disampaikan.

Pelayanan Pada Koperasi Karyawan Bank BJB

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam upaya menciptakan kepuasan akan pelayanan terhadap pelanggan. Apabila kepuasan pelanggan/anggota dapat tercapai, maka diperoleh beberapa manfaat diantaranya hubungan antara koperasi dengan anggota menjadi harmonis, dan mendorong terciptanya loyalitas dan kesetiaan anggota sebagai pelanggan terhadap jasa yang dihasilkan.

Pada Koperasi Karyawan Bank BJB, pelayanan dilakukan oleh karyawan koperasi dibawah pengawasan dan arahan dari seorang manajer dengan

menerapkan atau memperhatikan aturan/kebijakan mengenai pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh koperasi. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka Koperasi Karyawan Bank BJB menerapkan beberapa prinsip dalam pelayanan, diantaranya yaitu:

1. Transparansi, koperasi memberikan pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan yaitu efektivitas Komunikasi antara Mana dengan menyediakan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung (melalui website resmi koperasi). Dengan begitu, akan lebih mempermudah anggota dalam melakukan transaksi pada koperasi
2. Akuntabilitas, memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan.
3. Kondisional. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, memberikan pelayanan yang dapat mendorong peran serta anggota sebagai pelanggan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan dari anggota
5. Kesamaan hak, Koperasi tidak membedakan anggotanya dalam memberikan pelayanan, karena Koperasi Karyawan Bank BJB menjunjung tinggi prinsip kesamaan dan kesetaraan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap anggota tanpa membedakan anggota itu sendiri

Efektivitas Komunikasi Antara Manajer Dengan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan pelayanan

Komunikasi efektif merupakan proses pertukaran informasi, perasaan dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi tersebut. Untuk melihat efektivitas komunikasi antara manajer dengan karyawan pada Koperasi Karyawan Abnk BJB, maka digunakan analisis 5 (lima) hukum komunikasi diantaranya yaitu:

1. Respect, merupakan sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang akan disampaikan
2. Empathy, kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain
3. Audible, pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti dengan baik
4. Clarity, kejelasan akan pesan yang disampaikan, sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan
5. Humble, sikap rendah hati serta menghargai orang lain.

Upaya Manajerial yang Harus Dilakukan untuk Menciptakan Efektivitas Komunikasi Manajer dan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan

adapun upaya manajerial yang dilakukan oleh Koperasi Karyawan Bank BJB dalam upaya meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan fungsi sarana prasarana, dengan menyediakan peralatan yang dapat menunjang pemberian pelayanan kepada anggota. Selain itu, dengan

memberikan informasi dan juga pelatihan kepada karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan

2. Peningkatan kualitas pelayanan, mengingat kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, maka penting bagi Koperasi Karyawan Bank BJB untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dalam segala aspek. Disamping merupakan tugas wajib bagi suatu koperasi, hal yang juga perlu diperhatikan adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan kebutuhan mendasar bagi suatu organisasi.

5.2 Saran

1. Manajer sebagai komunikator harus lebih mengetahui pesan atau informasi yang akan disampaikan, selain itu manajer harus bisa dalam memilih media yang akan digunakan dalam proses komunikasi tersebut sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh karyawan (komunikan).
2. Dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Koperasi Karyawan Bank BJB, maka peran manajer dan pengurus sangat dibutuhkan. Oleh karena itu pengurus maupun manajer harus memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan karyawan, selain itu pengurus dan manajer harus memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan

3. Untuk mencapai efektivitas komunikasi antara manajer dengan karyawan, maka dibutuhkan suatu evaluasi mengenai proses komunikasi. Hal tersebut dibutuhkan agar mengetahui kekurangan/kesalahan selama proses komunikasi sehingga kekurangan tersebut dapat diperbaiki baik oleh manajer maupun karyawan agar dapat mencapai efektivitas komunikasi antara manajer dengan karyawan.
4. Menerapkan komunikasi 2 (dua) arah antara manajer dengan karyawan. Dengan begitu manajer dapat mengetahui kebutuhan dari setiap karyawannya.

