

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pola komunikasi organisasi KPRI-KPKS dalam pelayanan terhadap anggota yang telah dilakukan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang, yaitu dengan wawancara secara mendalam dan observasi yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang terjadi antara pengurus, karyawan dan anggota di KPRI-KPKS membentuk pola komunikasi organisasi. Pola komunikasi terjadi antara pengurus, karyawan dan anggota yang dimana pengurus sebagai sentral komunikasi yang memberikan arahan, instruksi kerja pada karyawan sehingga menghasilkan *feedback* berupa hasil kerja yang bisa dievaluasi oleh anggota. Penyebaran luas antar anggota dilakukan dalam bentuk penyebaran informasi dari mulut ke mulut, sharing antar anggota dan lain sebagainya. Kelebihan dari komunikasi ini yaitu pengurus, karyawan dan anggota dapat berkomunikasi secara bebas. Namun, selain ada kelebihan ada juga kekurangan dari pola komunikasi organisasi ini. Karena pola ini berada dilingkungan organisasi maka garis komando dan struktur organisasi masih berlaku pada ruang lingkup kerja akan terjadi komunikasi formal, begitupun sebaliknya jika komunikator & komunikan berada diluar lingkup kerja maka akan terjadi komunikasi informal.

2. Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi partisipasi anggota sebagai pemilik dan pelanggan merupakan hak dari anggota itu sendiri. Artinya anggota mempunyai hak untuk mengeluarkan pendapat, memberikan pilihan, dan keluar dari koperasinya. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengurus dan karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap anggota dapat dikatakan optimal, dalam melakukan pelayanan pengurus berusaha cepat tanggap, ramah, berpenampilan rapih, kepada setiap anggota yang akan bertransaksi di koperasi KPRI-KPKS.
3. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Dengan komunikasi yang efektif dapat memberikan informasi, ide, gagasan, perasaan yang dapat menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin hubungan harmonis antara komunikator dan komunikan. Untuk menghindari terjadinya *miscommunication* / hambatan dalam berkomunikasi maka di perlukan pengukuran efektifitas terhadap komunikasi yang dapat dilihat dari tujuan komunikator dalam memberikan isi pesan. Proses komunikasi yang efektif pada anggota akan memberikan dampak positif pada pelayanan.

IKOPIN

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil simpulan, peneliti bermaksud memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan komunikasi dan pelayanan koperasi ditahun-tahun selanjutnya, berikut ini paparan selanjutnya:

5.2.1 Saran Teoritis

1. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang pola komunikasi pada koperasi lainnya
2. Karena terjadi pola komunikasi organisasi maka semua informasi bisa didapatkan dengan mudah maka komunikasi ini perlu dikembangkan dan dipertahankan.

5.2.2 Saran Praktis

1. Untuk pelayanan terhadap anggota dikaitkan dengan produk di mini-market kiranya perlu untuk ditambahkan dan memberikan label harga pada setiap produk.
2. Perlu adanya penyampaian informasi tentang produk baik itu kualitas produk, harga, kepada anggota.

IKOPIN