

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan pola komunikasi organisasi kepala servis di *service center* Panasonic Yogyakarta dilakukan melalui pesan tulisan dan secara tatap muka antarpribadi ataupun kelompok dengan santai, kalem, rileks, informal, dan bersifat kekeluargaan. Gaya komunikasi kekeluargaan atau *equalitarian style* yang diterapkan membuat situasi pada saat koordinasi di dalam organisasi berjalan akrab dan dua arah. Komunikasi kepala servis yang bersifat informasional juga terlihat dimana kepala servis selalu memperhatikan informasi di lingkungan kerja. Adapun komunikasi kepala servis dalam meningkatkan kinerja dilakukan dengan pemberian semangat, komunikasi secara terbuka kepada bawahan, ramah tamah, diskusi mengenai kendala yang dihadapi dan apresiasi kepada karyawan menjadi hal yang digunakan oleh kepala servis untuk meningkatkan kinerja dari karyawannya. Pola komunikasi yang berjalan baik tersebut membuat sebagian besar karyawan nyaman dan sesuai untuk menjaga empati dan kerjasama antar anggota. Sementara itu, komunikasi ke atas antara karyawan dan kepala servis juga sudah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan balikan karyawan dalam menyampaikan kendala-kendala pekerjaan yang membutuhkan saran ataupun solusi dari kepala servis.

Akan tetapi, adanya komunikasi horizontal yang kurang baik antara karyawan teknisi membuat komunikasi menjadi tidak efektif karena cenderung mengedepankan kepentingan pribadi dibanding kepentingan bersama. Kepala servis dengan karakternya yang humanis cenderung segan dan tidak ingin mendalami masalah diantara bawahan sehingga memilih untuk membiarkannya dengan mengerjakan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab bersama.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 *Service Center* Panasonic Yogyakarta**

Untuk *service center* Panasonic Yogyakarta, diharapkan pimpinan cabang bisa lebih tegas dalam memberikan perintah dan arahan kepada bawahannya untuk lebih disiplin dalam melaksanakan tugas dan waktu dalam bekerja serta perlu adanya penekanan terkait pesan ideologi dalam memotivasi karyawan. Selain itu, untuk karyawan diharapkan mampu meningkatkan semangat, kerja sama tim dan loyalitasnya terhadap perusahaan.

### **5.2.2 Penelitian Selanjutnya**

Untuk penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi, serta sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan lebih dalam pada penelitian selanjutnya.

