

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan yaitu peran komunikasi vertikal dalam sebuah organisasi dibutuhkan untuk mencegah konflik antara anggota dan pengurus. Peran komunikasi vertikal dapat membantu dan mencegah terjadinya suatu konflik atau masalah pada suatu organisasi. Dengan adanya peran komunikasi vertikal yaitu komunikasi ke bawah dimana pengurus dapat menjadi media dalam menyampaikan tujuan dari organisasi terhadap anggota. Peran tersebut dilakukan agar organisasi mencapai tujuannya dan anggota mengetahui pesan dari organisasi tersebut.

Kemudian, adapun peran komunikasi vertikal yaitu komunikasi ke bawah mengubah sikap dan membentuk pendapat di kalangan anggota. Peran tersebut dilakukan untuk berkomunikasi antara pengurus dengan anggota agar dapat mengubah sikap anggota yang awalnya takut atau malu untuk menyampaikan pendapat menjadi berani untuk menyampaikannya. Tujuannya agar pengurus dan anggota bisa saling bertukar pendapat saat berdiskusi.

Selanjutnya peran komunikasi vertikal ke bawah mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena kesalahan informasi. Peran tersebut dilakukan agar tidak terjadi konflik *miss* komunikasi mengenai informasi antara pengurus dan anggota. Dan tidak menimbulkan kecurigaan pada kedua belah pihak. Lalu peran komunikasi vertikal ke atas membantu anggota mengatasi masalah-masalah pekerjaan. Peran tersebut dilakukan agar anggota merasa bahwa pengurus dengan senang hati membantu anggotanya yang sedang kesusahan. Dan akan menimbulkan perasaan senang dari anggota kepada pengurus karna merasa diperhatikan. Setelah itu terdapat peran komunikasi vertikal ke atas dapat menjadi penguat apresiasi dan loyalitas dari anggota dengan memberikan kesempatan kepada anggota untuk mengajukan pertanyaan, ide dan saran tentang jalannya organisasi. Peran ini dilakukan agar anggota dan pengurus dapat saling bertukar pendapat maupun memberikan ide ataupun saran untuk memajukan organisasi.

Peran komunikasi vertikal dalam menghadapi konflik internal pada KOMA sudah berperan, akan tetapi terdapat beberapa faktor yang membuat konflik internal pada KOMA masih ada. Faktor tersebut seperti, anggota yang tetap pasif dan tidak merespon pesan dari pengurus, anggota masih meniru anggota pasif lainnya untuk tidak mengikuti kegiatan dan anggota tetap merasa kurang percaya diri pada dirinya. Ditambah dengan adanya *Covid 19* pengurus merasa kesulitan untuk bertemu dan bertatap muka langsung ke anggota. Komunikasi vertikal yang efektif memerlukan pendengar yang objektif dan bukan subjektif.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pengetahuan tambahan dalam komunikasi vertikal pada suatu organisasi, terutama dalam mengatasi konflik.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk meneliti pengaruh komunikasi dalam menghadapi konflik pada KOMA.
- c. Penelitian ini di harapkan dapat menjadi pedoman untuk penelitian yang terkait selanjutnya.

### **5.2.2 Saran Praktis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan pembaca dalam komunikasi, terutama mengenai komunikasi yang baik dalam mengatasi konflik.
- b. Diharapkan pengurus dan anggota Komunitas Multimedia Amikom (KOMA) dapat mempertahankan komunikasi vertikal pada KOMA. Serta dapat mengembangkan sistem komunikasi yang telah di laksanakan sehingga kedepannya akan menjadi lebih baik lagi.
- c. Disarankan pengurus KOMA dapat lebih sering bertemu dengan anggotanya, tidak hanya pengurus dari Departemen Keilmuan saja. Sehingga anggota dapat lebih mudah berkomunikasi dengan pengurus terutama ketika anggota sedang mengalami suatu konflik.