

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam menjawab tiga variabel yaitu kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan iklim komunikasi, dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi yang berjalan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara masih memerlukan banyak perbaikan. Terlihat dari hasil audit sebagai berikut :

1. Terdapat enam media internal yang digunakan yaitu (telepon PABX, WhatsApp, komputer, logbook, pengumuman, dan rapat. Secara kemampuan, belum digunakan maksimal secara rutin. Selain itu, seluruh media internal yang digunakan memerlukan fasilitas penunjang seperti jaringan internet baik Wi-Fi maupun data seluler dan memori dengan kualitas yang lebih baik untuk menunjang kinerja karyawan yang lebih maksimal. Secara tampilan fisik, masih banyak yang penggunaannya secara manual sehingga kurang rapi, menarik, dan informasi yang ada tidak dapat terbaca dengan jelas.
2. Mengenai aksesibilitas informasi terbagi menjadi tiga aliran. Akses ke atasan sering terjadi miskomunikasi karena bawahan menunda-nunda dalam menyampaikan informasi. Akses antar karyawan dikatakan oleh Departemen Resepsionis paling sering menggunakan logbook, tetapi hasilnya penyampaian informasi juga masih belum rutin dan respon karyawan yang lambat ketika

dihubungi diluar jam kerja. Akses ke bawahan juga kurang karena HOD yang jarang melakukan *monitoring*.

3. Iklim komunikasi yang terbangun bahwa kurangnya pengecekan secara detail dari atasan terkait kinerja bawahan, pembuatan keputusan masih terpusat di atasan, dukungan secara informal sudah ada tetapi justru sering menjadi lalai dengan pekerjaannya, dan kurangnya rasa menaruh perhatian yang lebih pada pekerjaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil audit komunikasi yang sudah dipaparkan, berikut saran / rekomendasi yang dapat penulis sampaikan

1. Bagi Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara :
 - a. Seorang *HOD (Head of Department)* Departemen Resepsionis tentu memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan rasa perhatian dalam memberikan kinerja yang tinggi. Tetapi, sebelumnya pemimpin harus menjadi contoh yang baik bagi bawahannya karena secara tidak langsung bawahan akan melakukan hal yang sama seperti yang dilakukan atasan.
 - b. Perangkat internet menjadi suatu hal yang penting untuk menunjang pekerjaan, maka Departemen Resepsionis dapat memikirkan kembali terkait jaringan yang digunakan supaya tidak mengganggu

penggunaan media internal yang ada. Alhasil dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

c. Memaksimalkan seluruh media internal yang digunakan, sehingga penggunaannya rutin dan berkala supaya tidak terjadi miskomunikasi.

Diikuti dengan adanya *monitoring* dari atasan.

d. Memperbaiki tampilan fisik media internal dengan menuliskan *logbook* dan pengumuman. Bisa dengan pen warna dan kertas pengumuman ditata lebih rapi menggunakan papan misalnya sehingga catatan-catatan yang ada tidak tercecer dan memenuhi meja kerja melainkan terpusat menjadi satu.

e. *HOD (Head of Department)* Departemen Resepsionis dapat mengajukan ke manajemen supaya diadakan training untuk menanggapi komplain tamu karena hal tersebut adalah pekerjaan utama. Selain itu, membuat adanya *capacity building* untuk membangun rasa memiliki karyawan terhadap pekerjaannya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya :

1. Penelusuran lebih mendalam untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat

2. Dalam melakukan penelitian, hendaknya peneliti lebih komunikatif terhadap subyek peneliti untuk memudahkan pengumpulan data.