

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, Pola komunikasi organisasi yang sering digunakan pada divisi Customer Service Shipper yaitu Pola Roda dan Pola Semua Saluran. Pola roda dapat dilihat dari aktivitas komunikasi Weekly Meeting yang dilakukan setiap minggu dengan yang menduduki posisi sentral atau komunikator dalam aktivitas tersebut yaitu Leader dari Customer Service. Kemudian Pola Semua Saluran dapat dilihat dari aktivitas komunikasi Town Hall Meeting yang dilakukan setiap bulan dengan seluruh divisi pada departemen Control Tower, dan dalam aktivitas komunikasi ini tidak ada yang menduduki posisi sentral, karena semua karyawan pada Departemen Control Tower dapat menyampaikan dan menerima pesan tanpa melihat status sosial di dalamnya.

Kedua, Pola komunikasi organisasi yang diterapkan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan Customer Service di PT Shippindo Teknologi Logistik. Dalam pola komunikasi roda, leader Customer Service Shipper melakukan pendekatan kepada karyawan Customer Service secara langsung, jadi dalam memotivasi karyawannya tidak hanya dengan kata-kata. Kemudian dalam pola komunikasi semua saluran, pemimpin secara terbuka dan transparan kepada karyawan apabila mereka mencapai target pekerjaan, maka akan mendapatkan *reward best performance* yang berupa uang atau bahkan kenaikan jenjang karir. Hal tersebut diyakini oleh para pemimpin Customer Service Shipper bahwasanya dengan pemberian *reward* dan pendekatan kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan Customer Service.

5.2 Saran

Setelah menyelesaikan penelitian tentang pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja customer service di PT Shippindo Teknologi Logistik, maka peneliti dapat memberikan saran berikut:

- a. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai departemen di perusahaan. Sehingga, dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT Shippindo Teknologi Logistik.

- b. Untuk rekomendasi kebijakan, bagi PT Shippindo Teknologi Logistik diharapkan dapat mempertahankan pola komunikasi organisasi yang diterapkan di perusahaan, agar tetap meningkatkan motivasi kerja karyawan.