

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui tentang analisis komunikasi persuasif sales lapangan PAS Project dalam proses transaksi. Dengan data yang diperoleh dari wawancara langsung bersama sales lapangan dan sales support. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PAS Project menerapkan komunikasi persuasif dalam proses transaksi dengan menggunakan Teknik Komunikasi Persuasif.

Dimana teknik yang digunakan ini adalah teknik asosiasi, teknik integrasi, teknik ganjaran, teknik tataan dan teknik red herring. Teknik asosasinya dengan cara menciptakan komunikasi dengan trend atau topik yang sedang menarik perhatian khalayak seperti hal yang sedang “viral” pada awal pembicaraan agar konsumen mau menanggapi awalan sebuah komunikasi sales dengan pembicaraan yang kemudian dilanjutkan dengan mengarah ke transaksi. Teknik integrasi, biasa dilakukan untuk konsumen yang sudah memiliki hubungan akrab dengan sales karena teknik ini didukung oleh emosional konsumen yang bisa dilakukan dengan adanya hubungan yang lebih dekat dengan sales. Jadi bisa disimpulkan bahwa teknik ini adalah bukan menjadi teknik utama yang diterapkan saat bertransaksi oleh sales PAS Project. Sales biasanya melakukan dengan cara “menyamai nasib” sebagai pekerja lapangan, kepala rumah tangga, atau situasi kondisi yang khusus. Sehingga konsumen merasa lebih terhubung dan cenderung lebih mudah diajak bekerja sama dalam proses transaksi. Teknik ganjaran, dilakukan oleh sales jika dirasa konsumen yang

memberikan isyarat “meminta imbalan” dan atau transaksi tidak kunjung tercapai. Biasanya sales akan menawarkan keuntungan yang tidak diberikan oleh kompetitor lain dan nilai tambah yang akan diperoleh konsumen apabila memilih untuk bertansaksi dengan sales lapangan PAS Project. Teknik tataan, dilakukan oleh sales pada penataan penulisan kata dan kalimat surat penawaran yang terdiri dari salam pembuka, isi penawaran dan *sales condition*. Sales akan membantu sale support dalam penataan tulisan surat penawaran sesuai dengan kebutuhan konsumen. Teknik red herring, dilakukan sales lapangan PAS Project dengan cara mengalihkan komplain dan penolakan tawaran oleh konsumen. Sales yang berhasil mengalahkan argumentasi lemah konsumen akan menambah nilai transaksi maupun adanya sebuah transaksi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang disampaikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan maupun evaluasi untuk teknik-teknik selanjutnya. Berikut saran-saran yang dapat diberikan :

1. Sales lapangan PAS Project harus mengevaluasi jika terjadi kegagalan saat melakukan penerapan teknik komunikasi persuasif.
2. Sales lapangan PAS Project lebih baik mencatat hasil evaluasi jika terjadi sebuah kegagalan penerapan teknik kepada konsumen, agar sales dapat melakukan teknik komunikasi persuasif lebih efisien kedepannya.
3. Kepada peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih mendalam seperti terkait feedback yang diberikan oleh konsumen dari pada saat sales lapangan PAS Project melakukan teknik komunikasi persuasif.