

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Penyampaian informasi dan pesan bergantung pada pola komunikasi yang dilakukan oleh petugas kepada anggota. Pola komunikasi yang dilakukan di Credit Union Sandya Swadaya Unit Pelayanan Lowanu adalah pola komunikasi interpersonal dengan model interaktif.

Komunikasi yang memang menjadi ujung tombak dari pelayanan terhadap anggota. Baik secara verbal maupun non-verbal. Keberhasilan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan anggota merupakan unsur penting dalam menjaga *member relation* di Credit Union Sandya Swadaya.

Kepastifan anggota disebabkan oleh informasi yang tidak utuh dan satu arah yang terjadi pada proses rekrutmen yang dilakukan dengan cara sosialisasi. Sosialisasi dilakukan dengan pola komunikasi satu arah atau linier sehingga informasi yang diterima dan dipahami dengan persepsi anggota.

Sedangkan anggota yang termasuk dalam kategori aktif merupakan anggota yang melakukan komunikasi baik dengan petugas. Komunikasi yang dilakukan adalah dengan menggunakan pola komunikasi interpersonal dengan model interaktif. Sehingga terjadi komunikasi dua arah antara petugas dan anggota yang menyebabkan anggota menerima pesan dan informasi dengan utuh.

Interaksi yang dilakukan oleh Teller dan Supervisor merupakan wujud nyata untuk menjaga hubungan baik dengan anggota. Komunikasi yang baik dapat membentuk hubungan interpersonal yang baik sehingga tercipta *member relation* yang baik dengan anggota sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap Credit Union Sandya Swadaya.

Dalam pola komunikasi interpersonal, selain 2 pola diatas terdapat pola transaksional yang ditemui dalam complain yang disampaikan anggota. Pola komunikasi ini, peran petugas dan anggota dapat bergantian sebagai komuniaktor dan komunikan. Bahkan peran tersebut dapat terjadi secara bersamaan yaitu sebagai komunikator sekaligus komunikan.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi antara lain persepsi, bahasa, dan latar belakang anggota. Persepsi atau cara pandang yang berbeda antara anggota dan petugas menjadi hambatan dalam proses penerimaan pesan oleh anggota. Hambatan kedua adalah bahasa, dalam komunikasi verbal, pemaknaan terhadap bahasa dapat berbeda pada setiap orang.

Dan hambatan ketiga adalah dari latar belakang anggota, hambatan ini biasanya terjadi pada anggota yang berasal dari pedesaan. Dari ketiga hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini ditangkap dengan baik oleh supervisor. Supervisor melakukan segmentasi anggota sebelum melakukan prospecting maupun visitasi anggota. Hal tersebut dilakukan agar dalam proses komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

Dari ketiga pola komunikasi yang dikemukakan dalam buku karya Julia T. Wood yang berjudul Komunikasi Interpersonal : Interaksi Keseharian Pola komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal dengan model interaktif ini sangat tepat untuk menjaga *member relation* dengan anggota Credit Union Sandya Swadaya karena anggota mendapatkan informasi yang tepat sehingga anggota dapat berperan aktif untuk turut memajukan Credit Union Sandya Swadaya.

5.2. SARAN

5.2.1. Bagi Credit Union Sandya Swadaya

Dari hasil penelitian diatas, proses rekrutmen merupakan pintu awal penyampaian informasi dan pesan kepada anggota tentang nilai-nilai dan aturan-aturan menjadi anggota Credit Union Sandya Swadaya. Penggunaan pola komunikasi yang dilakukan harus diperhatikan agar dapat pesan dan informasi yang ingin disampaikan dapat diterima oleh anggota dengan baik.

Informasi yang diterima secara utuh oleh anggota membuat anggota memahami apa saja hal-hal yang menjadi hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh anggota. Anggota yang memahami informasi yang diberikan akan menjadi anggota yang aktif dan dapat sejalan dengan nilai-nilai Credit Union. Sehingga dengan sendirinya anggota dapat memiliki kesadaran untuk turut berperan aktif dalam memajukan lembaga.

Sebelum menentukan pola komunikasi, pemilihan strategi komunikasi dan segmentasi perlu dilakukan terlebih dahulu agar pemilihan pola komunikasi dan materi yang diberikan dapat sesuai dengan segmentasi anggota. Hambatan-hambatan dalam proses komunikasi dapat dilihat dari hasil segmentasi atau pemetaan terhadap calon anggota yang akan diprospek. Sehingga proses komunikasi dapat berjalan baik dan informasi dapat diterima secara utuh oleh anggota.

5.2.2. Bagi penelitian selanjutnya

Dalam teori komunikasi memiliki banyak model, dalam penelitian di Credit Union Sandya Swadaya ini, berfokus pada pola komunikasi interpersonal. Masih banyak sekali tema atau topic yang layak dan menarik untuk diangkat dari teori-teori komunikasi yang ada.

Keterbatasan dalam penelitian ini, membuka ruang yang lebar bagi peneliti selanjutnya untuk dapat lebih mendalam melakukan penelitian tentang Credit Union Sandya Swadaya maupun Credit Union yang lain. Mengingat masih sangat sedikit referensi penelitian dengan tema komunikasi di Credit Union seluruh Indonesia.

Penelitian dengan tema komunikasi di Credit Union masih belum banyak di temui, sehingga hasil penelitian ini penuh dengan keterbatasan referensi. Selain pola komunikasi interpersonal, *member relation* dalam konsep Public Relation juga menjadi topic menarik lainnya yang menarik

untuk diteliti lebih dalam. mengingat manfaat yang dapat dicapai dengan menjaga *member relation* dalam suatu bisnis.