

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal antara karyawan dan nasabah di Bank UGM adalah komunikasi yang merupakan hubungan sehari-hari dalam menyampaikan pesan atau informasi baik kepada sesama karyawan maupun kepada nasabah. Komunikasi di Bank UGM secara keseluruhan berjalan dengan lancar antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan nasabah. Komunikasi interpersonal ini memang merupakan sarana untuk saling berinteraksi. Mengingat manusia adalah makhluk sosial yang setiap harinya tidak bisa terlepas dari kegiatan berinteraksi dan bersosialisasi dengan sesama dan lingkungan sekitar. Komunikasi interpersonal sendiri adalah penyampaian pesan, gagasan, atau informasi dari komunikator terhadap komunikan supaya informasi atau pesan tersebut dapat diterima oleh komunikan.

Pada penelitian ini komunikator atau pengirim pesan dan informasi adalah karyawan dari Bank UGM. Sedangkan komunikan atau penerima pesannya adalah nasabah dari Bank UGM. Sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, komunikasi interpersonal yang terjadi atau yang ada di Bank UGM ini sebenarnya sudah

berjalan dengan baik. Antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan nasabah. Hanya saja perlunya seorang komunikator yang diberikan wewenang untuk memberikan informasi kepada seluruh karyawan baik dari pimpinan dan juga staf. Agar tidak ada kesalahan informasi atau informasi yang diberikan belum utuh.

Komunikasi interpersonal ini sangat erat kaitannya dengan hubungan sosial antara manusia baik dimana saja tempatnya, khususnya bagi para karyawan Bank UGM yang mencari dan bertemu dengan calon nasabah. Bank UGM menjadi salah satu tempat dimana terjadinya hubungan interaksi sosial dan juga komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal antara karyawan haruslah lancar begitupun dengan informasi di dalamnya. Karena informasi tersebut juga berhubungan memberikan informasi kepada nasabah nantinya. Komunikasi interpersonal antara keduanya baik komunikator dan komunikan harus lancar dan informasi yang ada harus tersebar hingga ke seluruh karyawan. Untuk meminimalisir adanya mis komunikasi antar karyawan dan juga nasabah yang ada di Bank UGM khususnya.

B. SARAN

Dari penelitian ini, peneliti mempunyai saran khususnya untuk komunikasi interpersonal yang ada di Bank UGM ini adalah sebagai berikut : perlunya adanya tim atau karyawan yang diberikan

kewenangan untuk bertanggung jawab memberikan informasi kepada seluruh karyawan di Bank UGM, sehingga seluruh karyawan bisa mengetahui dan tidak ada yang ketinggalan informasi. Sekaligus untuk meminimalisir dalam mis komunikasi yang ada di Bank UGM. Terlebih untuk komunikasi interpersonalnya yang merupakan penyaluran informasi kepada rekan kerja dan juga nasabah.

Memberikan buku saku atau buku pegangan terutama bagi *Frontliner* yang ada di depan dan sering bertemu dengan nasabah. Buku yang di dalamnya ada tata cara yang efektif dan cara berbicara kepada nasabah dengan komunikasi yang baik dan benar. Mengingat komunikasi interpersonal yang dilakukan dengan nasabah ini sangat penting, karena *frontliner* merupakan garda terdepan dari suatu perusahaan. Pada saat ada calon nasabah yang ingin bertanya mengenai perusahaan dan produk perusahaan maka harus bisa memberikan informasi secara detail. Supaya komunikasi interpersonal antara komunikator dengan komunikan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Selain itu juga penulis menyarankan untuk diadakannya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah yang ada di Bank UGM. Sehingga dengan adanya penelitian tersebut, dapat mengetahui bagaimana keterkaitan antara komunikasi interpersonal dengan pelayanan terhadap nasabah di Bank UGM ini. Penelitian

tersebut juga dapat mengetahui bagaimana cara karyawan dalam melayani nasabah, yang berdampak pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan dari Bank UGM tersebut.