

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai dengan pengelolaan hubungan yang dilakukan PT Binawan Inti Utama dengan *talent pool* dalam WhatsApp *Community*, peneliti dapat mengambil konklusi bahwa pengelolaan hubungan yang dilakukan oleh PT Binawan Inti Utama dalam WhatsApp *Community* berasal dari perencanaan strategis, yaitu *me-maintenance* hubungan *talent pool* dengan berusaha untuk responsif, komunikasi proaktif, solutif dan selalu *update* informasi seputar dengan pendaftaran, persiapan bekerja diluar negeri. Binawan selalu melibatkan *talent pool* untuk mengikuti program-program *Community Talks*, *BIUTalks*, interaksi *polling* seputar program Eropa dan lain sebagainya. Binawan juga berusaha untuk transparan dan terbuka dalam akses informasi, WhatsApp *Community* juga selalu dibuka untuk berdiskusi antar *talent pool*.

PT Binawan Inti Utama melakukan pengelolaan hubungan dengan pendekatan personal, dan tidak terlalu kaku. Selain itu Binawan juga selalu terbuka jika *talent pool* memberikan masukan, usulan, evaluasi dan saran terkait dengan pengembangan WhatsApp *Community* serta seputar informasi mengenai beasiswa maupun program kerja ke luar negeri. Hal tersebut divalidasi dengan pendapat dari *talent pool* bahwa Binawan selalu cepat tanggap dan sangat-sangat menerima jika diberikan masukan, saran dan evaluasi.

Melalui interaksi yang interaktif dan komunikasi proaktif dan personal Binawan berhasil membangun pengelolaan hubungan dalam WhatsApp *Community* sehingga *talent pool* merasa memiliki pendekatan secara emosional dengan Binawan. Dari pendekatan emosional tersebut timbullah peningkatan *trust* (kepercayaan) yang dialami oleh *talent pool* dalam pengelolaan hubungan PT Binawan Inti Utama di WhatsApp *Community*. Timbulnya *trust* (kepercayaan) dari *talent pool* kepada

Binawan itu sendiri menjadi *influencer-influencer* Binawan, dimana masih kencang kekuatan *word of mouth*, sehingga *talent pool* dapat memengaruhi teman-teman sekitarnya yang memang *interest* untuk bekerja diluar negeri melalui Binawan dimulai dengan bergabung ke dalam WhatsApp *Community* untuk mengetahui informasi tentang *brand* dan seputar program yang telah ditawarkan.

Hasil analisis yang dilakukan bahwa pengelolaan hubungan PT Binawan Inti Utama dengan *talent pool* untuk meningkatkan *public trust* melalui WhatsApp *Community* ini diimplementasikan sesuai dengan cakupan dari teori *Relations Managment* dimulai dari kepercayaan, keterbukaan, keterlibatan, investasi dan komitmen.

Kepercayaan yaitu dengan selalu *update* informasi, klien *partners* Binawan, melakukan pendekatan secara personal dengan melakukan konsultasi *1-on-1*, responsif serta selalu menjaga privasi data dari *talent pool*. Dilanjut dengan keterbukaan, Binawan selalu berusaha transparan, jujur dan solutif terkait dengan pertanyaan dan keluhan dari *talent pool*, Binawan juga terbuka jika ada masukan dan usulan dari *talent pool* serta WhatsApp *Community* Binawan selalu dibuka. Terkait dengan keterlibatan, Binawan selalu melibatkan *talent pool* untuk turut berpartisipasi dalam program kegiatan yang disediakan mulai dari *CommunityTalks*, *BIUTalks*, *Movie club* atau hanya sekedar *polling* untuk berbicara seputar program-program kerja ke luar negeri.

Investasi yang dilakukan Binawan adalah selalu *men-support talent pool* dalam pemberian informasi yang sangat terbuka, akses informasi yang selalu ada, Binawan selalu melakukan *treatment* komunikasi yang baik dengan *talent pool* dengan investasi waktu dari admin sampai diluar batas jam kerja. Selanjutnya adalah Komitmen, Binawan sangat menjaga komitmen adanya WhatsApp *Community* ini untuk terus di *maintenance* dengan baik, di-*treatment* dengan baik karena WhatsApp *Community* sangat bermanfaat bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil dari pembahasan dalam penelitian tersebut terdiri menjadi 4 bagian terkait dengan pengelolaan hubungan yang dilakukan oleh

PT Binawan Inti Utama dengan *talent pool*. Binawan berupaya meningkatkan kepercayaan dengan selalu transparan, jujur dan solutif serta menjaga privasi data *talent pool* serta terus melakukan komunikasi secara aktif dan responsif dalam *WhatsApp Community*. Selain itu, dari komunikasi yang terjalin secara interaktif dan personal, Binawan selalu terbuka terhadap akses informasi dengan *talent pool* dalam *WhatsApp Community* sebagaimana hal tersebut mencakup dari transparansi, akuntabilitas, integritas dan *feedback* dalam meningkatkan *public trust*. Binawan selalu melibatkan *talent pool* untuk berpartisipasi dalam kegiatan dan program yang telah diberikan dalam aktivitas interaksi *WhatsApp Community*.

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan hubungan yang dilakukan oleh Binawan Inti Utama terhadap *talent pool* di *WhatsApp Community* dilakukan dengan membangun kepercayaan, berusaha selalu terbuka dan membuat *talent pool* terlibat dalam interaksi di *WhatsApp Community* serta berkomitmen untuk selalu *me-maintenance talent pool* dengan baik dengan menerima evaluasi, masukan, saran dari *talent pool* dan selalu verifikasi informasi terkait dengan program kerja ke luar negeri. Sehingga dengan dilakukan analisis dari cakupan teori *relations management*, pengelolaan hubungan yang dilakukan dengan *talent pool* dapat meningkatkan *public trust* dan dapat memilih Binawan sebagai *agent* untuk persiapan mereka bekerja diluar negeri.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Praktis

1. Peneliti menyarankan kepada PT Binawan Inti Utama untuk selalu mempertahankan *treatment* dan *maintenance* hubungan dengan *talent pool* dalam *WhatsApp Community* serta selalu konsisten untuk membangun komunikasi proaktif.
2. Diharapkan PT Binawan Inti Utama selalu menerima kritik saran, masukan, evaluasi untuk pengembangan *WhatsApp*

Community karena sangat *impactfull* bagi keberhasilan program-program kerja diluar negeri yang ada di Binawan.

5.2.2. Saran Teoritis

1. Penelitian ini perlu adanya verifikasi dari semua *talent pool* yang terlibat dalam interaksi komunikasi dalam WhatsApp *Community*.
2. Untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pengelolaan hubungan ini dapat diteliti menggunakan *mix* metode (kuantitatif dan kualitatif) yang mana metode kualitatif dianalisis bagaimana pengelolaan hubungan dari perusahaan lalu metode kuantitatif untuk melihat bagaimana respon dari konsumen atau pelanggan perusahaan terkait dengan pengelolaan hubungan yang diberikan oleh perusahaan.