

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi komunikasi interpersonal karyawan PT. Citra Surya Agung dalam memberikan *service excellent* kepada pelanggan maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan karyawan mencerminkan lima aspek utama yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (Devito, 2016). Kelima aspek ini telah dijalankan secara konsisten dalam interaksi antara karyawan dan pelanggan, baik dalam bentuk penyampaian informasi secara jujur dan terbuka, menunjukkan kepedulian atas kebutuhan pelanggan, memberikan bantuan secara sukarela, menjaga sikap profesional dan sopan, maupun memperlakukan seluruh pelanggan secara setara tanpa membedakan latar belakang atau status. Interaksi yang terjalin bukan hanya sekedar menyampaikan informasi, namun juga menciptakan rasa aman, dihargai dan diperhatikan bagi pelanggan yang menggunakan jasa pengurusan perizinan Tenaga Kerja Asing (TKA) yang kompleks.
2. Penerapan pelayanan prima (*service excellent*) oleh karyawan PT. Citra Surya Agung mengacu pada enam dimensi menurut (Barata, 2003), yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), dukungan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Masing-masing dimensi ini terealisasi dalam bentuk pelayanan yang cekatan, sopan, rapi, penuh perhatian, responsif terhadap masalah, serta akuntabel terhadap hasil kerja dan keamanan dokumen pelanggan. konsisten, terhadap aturan, dan keterbukaan informasi kepada pelanggan,
3. Dokumen berupa SOP yang didalamnya terdapat prinsip layanan perusahaan mendukung secara sistematis upaya karyawan dalam menjalankan *service excellent*. SOP tersebut mencerminkan standar kerja yang menekankan akurasi,

etika layanan, keamanan informasi, dan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sistem layanan yang terstruktur dan mendukung budaya kerja profesional.

4. Secara keseluruhan, strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan karyawan PT. Citra Surya Agung menerapkan aspek aspek menurut (Devito, 2016), lima aspek utama yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, strategi komunikasi interpersonal yang efektif menjadi fondasi utama dalam membangun serta membentuk karyawan untuk memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Sinergi antara keterampilan komunikasi karyawan dan penerapan standar layanan yang baik telah menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Penelitian ini memperkuat relevansi teori komunikasi interpersonal dari (Devito, 2016) dalam konteks layanan jasa profesional, khususnya di sektor pengurusan perizinan TKA. Untuk pengembangan teori lebih lanjut, peneliti selanjutnya dapat

- Penelitian ini menunjukkan bahwa teori komunikasi interpersonal dari (Devito, 2016) dan konsep pelayanan prima dari (Barata, 2003) dapat diterapkan secara sinergis dalam konteks pelayanan jasa perizinan. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model baru yang menggabungkan kedua teori ini dalam kerangka analisis yang lebih komprehensif.
- Diperlukan penelitian lanjutan yang menggali lebih dalam pengaruh langsung antara strategi komunikasi interpersonal dan tingkat loyalitas pelanggan, sehingga kontribusi komunikasi terhadap retensi pelanggan dapat diukur secara kuantitatif

- Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan mixed methods untuk memadukan data kualitatif dengan survey kuantitatif, guna memperkuat generalisasi hasil penelitian dalam konteks industry layanan lainnya.
- Melibatkan teori komunikasi organisasi atau teori kepuasan pelanggan agar memperoleh pendekatan yang lebih holistik terhadap perilaku layanan jasa.

2. **Saran praktis**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran praktis untuk PT. Citra Surya Agung adalah:

- Peningkatan Pelatihan komunikasi interpersonal berkelanjutan
Perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan rutin kepada karyawan operational untuk memperkuat keterampilan komunikasi interpersonal yang adaptif, terutama dalam menghadapi pelanggan dari berbagai budaya dan latar belakang
- Penguatan sistem monitoring dan evaluasi SOP
Perusahaan perlu melakukan untuk memastikan seluruh prosedur dijalankan secara konsisten dan terus diperbaharui sesuai dinamika kebutuhan pelanggan dan regulasi terbaru.
- Penambahan kanal komunikasi digital yang interaktif
Perusahaan perlu menambahkan seperti chatbot berbasis AI bisa menjadi pelengkap komunikasi interpersonal langsung agar pelayanan semakin cepat dan efisien.
- Peningkatan dokumentasi layanan,
Perusahaan disarankan bisa meningkatkan dokumentasi layanan seperti pencatatan setiap interaksi dengan pelanggan secara digital dan sistematis, guna memperkuat akuntabilitas dan menjadi data evaluasi pelayanan di masa mendatang.