

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Bank BTPN Syariah Area Bumiayu terkait proses komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan loyalitas karyawan dapat disimpulkan bahwa :

1. Proses komunikasi organisasi di Bank BTPN Syariah Area Bumiayu antara atasan dan bawahan belum efektif diterapkan karena komunikasi yang terjadi masih kurang intens. BM kurang dekat dengan bawahannya, jarang sekali mengajak CO untuk melakukan diskusi, tidak pernah menanyakan kendala atau melibatkan CO dalam pengambilan keputusan. BM hanya fokus kepada pencapaian target individu, namun tidak pernah dilakukan evaluasi terhadap tim terkait kendala maupun prestasi yang harus dipertahankan
2. **Alur komunikasi vertikal dari atas** kebawah belum sepenuhnya berjalan, karena atasan hanya melakukan komunikasi kepada bawahan saat akan memberikan instruksi saja, komunikasi yang bersifat motivasi atau persuasif dari BM belum dilakukan sehingga jarang sekali mendapatkan *feedback* dari teman-teman CO. **Alur komunikasi vertikal dari bawah** keatas belum optimal diaplikasikan didalam organisasi, karena bawahan jarang sekali membagikan informasi atau kendala yang dihadapi selama bekerja kepada atasannya, bawahan jarang sekali mengajak komunikasi BM untuk melakukan diskusi. Bawahan juga tidak pernah dilibatkan dalam pengambilan suatu keputusan terkait pemecahan masalah atau evaluasi perbaikan tim, sehingga komunikasi CO ke BM jarang sekali dilakukan. Namun **alur komunikasi horisontal** atau komunikasi antar karyawan sudah efektif diterapkan antar Community Officer, CO sangat kompak dalam melakukan pekerjaannya, mereka saling membantu satu sama lain, komunikasi ini sangat aktif digunakan oleh semua CO baik CO senior maupun CO baru. Karena tidak ada batasan bagi mereka dalam melakukan komunikasi untuk belajar bersama.
3. Masih ada hambatan komunikasi berupa perbedaan status sosial, keterbatasan saluran dan tidak ada umpan balik

4. Loyalitas karyawan di Bank BTPN Syariah masih tetap terjaga karena adanya komunikasi horisontal antar CO yang efektif dan memberi dampak positif. Adanya kedekatan karyawan dengan nasabah. Fasilitas yang mendukung karyawan dalam melakukan pekerjaannya maupun dalam mencukupi kebutuhan sehari-hari. Adanya motivasi karyawan untuk mendapatkan *rewards* yang sudah di programkan oleh manajemen BTPN Syariah.

B. Saran

a. Bagi Bank BTPN Syariah Area Bumiayu

1. Bussines manager melakukan pendampingan dilapangan secara bergantian kepada seluruh Community Officer, agar hubungan antara atasan dan bawahan tetap terjaga serta meningkatkan kualitas komunikasi diantara keduanya
2. Membuat agenda untuk melakukan pertemuan rutin antara area bantarkawung dan area bumiayu agar karyawan dapat lebih mengenal seluruh anggota timnya
3. Melakukan mini diskusi disetiap brifing sore terkait kendala yang dihadapi pada hari tersebut, mencoba mencari solusi atas kendala yang dihadapi
4. Melakukan evaluasi kerja setiap akhir bulan agar Community Officer mengetahui kekurangan diri yang harus diperbaiki dan kelebihan diri yang harus dipertahankan atau ditingkatkan
5. Community officer meberikan respon terhadap semua pesan atau informasi yang Bussines Manager berikan digroup WA ataupun chat pribadi, walaupun pesan tersebut hanya bersifat instruksi
6. Business Manager memberikan pesan yang bersifat motivasi, dan persuasif, tdak hanya informative dan intsruksi

b. Bagi Akademisi

Komunikasi di dalam organisasi menjadi hal penting yang harus diperhatikan terkait loyalitas karyawan. Maka dari itu diharapkan masukan atau penelitian lebih dalam perihal ini ditambah dengan fokus serta hal-hal menarik lain yang berbeda, guna menambah wawasan atau temuan baru tentang komunikasi di dalam organisasi dalam meningkatkan loyalitas karyawan.