

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai Pola Komunikasi komunikasi antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pola Komunikasi yang diterapkan antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung yaitu Pola Komunikasi Roda (*Wheel*) dan Pola Komunikasi Menyeluruh (*All Chanel*). Pola Komunikasi Roda (*Wheel*) terlihat karena Head Branch Shared Service Unit memberikan arahan, instruksi dan juga informasi-informasi terkait kebutuhan cabang dan administrasi SDM secara langsung kepada staff-staffnya. Sedangkan Pola Menyeluruh (*All Chanel*) terlihat adanya antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung ketika Head Branch Shared Service Unit mengadakan sesi sharing untuk evaluasi, choaching dan monitoring.
2. Faktor pendukung komunikasi dalam organisasi
 - 1) Hubungan yang personal Antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung sangat menjaga hubungan yang baik. Hal ini

diyakini Head Branch Shared Service memiliki sosok yang ramah dan akrab ke semua staff-staffnya yang ada di kantor Cabang sehingga staff-staffnya pun dapat memposisikan diri dengan baik.

- 2) Media Komunikasi, Terdapat media komunikasi sebagai alat pendukung dalam pola komunikasi Antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung yaitu berupa grup Whatsapp yang dijadikan Head Branch Shared Service Unit sebagai sarana penyampaian informasi kepada seluruh staffnya secara bersmaan.
- 3) Waktu, Antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung samasama saling menghargai sehingga dalam pemilihan waktu untuk berkomunikasi sangat menimbang apakah sedang dalam waktu luang agar komunikasi dapat berjalan secara optimal. Fasilitas
- 4) Fasilitas, yang disediakan oleh perusahaan menunjang jalannya pola komunikasi yang baik ialah adanya fasilitas Wifi dan komputer agar seluruh anggota dalam perusahaan dapat tetap terhubung dengan baik.

3. Faktor Penghambat Komunikasi dalam Organisasi

- 1) Hambatan dari proses komunikasi, Seringnya terjadi kesalahan dalam pengerjaan pekerjaan yang dilakukan oleh staff dikarenakan staff tidak dalam keadaan tidak fokus. Kondisi ini tentunya akan menghambat komunikasi yang terjadi antara Head dengan staff.

- 2) Hambatan fisik, Adanya kerusakan alat komunikasi yang membuat komunikasi semestinya lancar dilakukan antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung menjadi terhambat.
- 3) Hambatan psikologis dan sosial, Terjadinya kesalah pahamanan dalam penerimaan informasi Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung.
- 4) Hambatan manusiawi, Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung memiliki perbedaan pendapat yang berlanjut dengan perasaan emosi.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti akan mencoba membuat pernyataan mengenai saran-saran yang mungkin dapat membantu Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung khususnya mengenai hambatan pola komunikasi antara Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer, adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan fasilitas penunjang terhubunganya komunikasi seperti Wifi, Komputer, Printer dan saluran telfon agar Head Branch Shared Service Unit Dengan Staff Human Capital Support Officer dan seluruh anggota yang ada di dalam kantor akan dengan mudah melakukan komunikasi, sehingga komunikasi akan berjalan dengan lancar dan tidak akan mengganggu aktivitas yang

sedang dijalankan.

2. Adanya pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugasnya, jika hal ini diterapkan dengan baik dan efektif maka kemampuan karyawan ketika diberikan tugas oleh atasannya akan meminimalisir kesalahan yang terjadi dan memahami dengan baik setiap instruksi dan perintah yang diberikan.
3. Dilakukannya evaluasi dan sharing setiap hari di akhir jam kerja, guna dapat saling bertukar pikiran dan mengeluarkan pendapat mengenai aktivitas pekerjaan yang terjadi pada hari itu, sehingga di keesokan harinya seluruh anggota akan dengan merasakan leluasa saat berkomunikasi dengan rekan kerja yang lin dikarenakan masalah-masalah yang terjadi di hari kemarin sudah dapat diselesaikan dengan secara baik dan secara Bersama-sama.

