

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Karya Ilmiah ini memuat tentang analisis komunikasi yang efektif yang terdapat pada Operation and Bussines Support Division PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Komunikasi yang efektif sangat diperlukan dalam suatu perusahaan sehingga karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara optimal.
2. Penulis melakukan observasi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Menara BTN Jln. Gajah Mada No. 1 Jakarta Pusat 10130.
3. Komunikasi yang efektif pada Operation and Bussiness Support Division PT Bank Tabungan Negara (Persero) belum terlaksana dengan baik. Ketika mengadakan observasi, penulis menemukan beberapa masalah, diantaranya perintah kerja yang kurang dipahami karena perbedaan persepsi antara atasan dengan karyawan dan pesan yang diberikan berlebihan karena karyawan dibebani dengan banyaknya surat-surat pengumuman, surat dari kantor cabang dan memo-memo .
4. Cara mengatasi masalah, menyeimbangkan antara pemberian pesan melalui lisan dan tulisan. Serta, pemberian informasi secukupnya dengan memberikan informasi secara ringkas dan tepat.

## **B. Saran**

Saran yang dapat penulis berikan bagi permasalahan komunikasi yang efektif pada Operation and Bussines Support Division PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Masalah yang terjadi, antara lain:

### **1. Perintah kerja yang kurang dipahami**

Untuk mengantisipasi hal ini, dapat dilakukan diskusi atau sharing yang dilakukan rutin di tiap divisi termasuk divisi OBSD. Maka sebaiknya divisi OBSD memiliki jadwal diskusi rutin antara atasan dengan bawah dalam hal ini kepala divisi dan karyawan. Agar atasan memahami apa saja kendala yang terjadi di lapangan. Sehingga, karyawan pun dapat berusaha untuk meningkatkan efektifitas kinerjanya melalui proses komunikasi efektif dengan kepala divisi.

### **2. Pesan yang diberikan Berlebihan**

Maka yang dapat dilakukan adalah berikan pokok-pokok informasi yang paling penting daripada memberikan semua informasi pada pembaca. Sebagian besar karyawan menemukan diri mereka berada pada serbuan banjir data dan informasi. Pesan-pesan yang jelas dan ringkas lebih efektif daripada yang tidak.

Gunakan kalimat konkret, detail yang spesifik, dan informasi yang jelas, meyakinkan, akurat dan etis. Bahkan ketika suatu opini dibutuhkan, sajikan bukti yang meyakinkan untuk mendukung kesimpulan yang dibuat.

Tuliskan pesan-pesan yang menghasilkan respons spesifik dari penerima tertentu. Nyatakan secara jelas apa yang diharapkan dari para penerima atau apa yang dapat dilakukan. Sehingga, pesan tidak bertumpuk dan membingungkan.