

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V. 1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang perancangan pelatihan komunikasi interpersonal pada *Customer Service Point Rewards Mall “X”* di kota Bandung, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perancangan pelatihan melalui analisa kebutuhan di *Mall “X”* adalah pada upaya meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal para *Customer Service Point Rewards*. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan bagi mereka untuk melaksanakan tugas pekerjaannya yaitu menginformasikan program *Point Rewards* bagi para *customer* produktif (*member*) *Mall “X”*.
2. Metoda yang digunakan untuk mencapai sasaran peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal para *Customer Service Point Rewards Mall “X”* adalah belajar melalui pengalaman secara langsung dengan pendekatan *experiential learning*.
3. Hasil analisa deskriptif evaluasi pelaksanaan pelatihan yang dilaksanakan selama 3 hari (9 jam efektif) memiliki pengaruh yang signifikan yang mana kelompok eksperimen mengalami peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal rata-rata 29,5 *point* (4,3%). Secara statistik hasil dari pengukuran menggunakan *wilcoxon match pairs test* dengan derajat kepercayaan ( $\alpha = 0,05$ ) menunjukkan  $T$  jenjang ( $0 \leq T$  tabel ( $0$ )) menunjukkan hasil terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$  yaitu terdapat perbedaan keterampilan komunikasi interpersonal sebelum dan sesudah pelatihan, sehingga pelatihan berpengaruh pada keterampilan komunikasi interpersonal.

4. Keurutan aspek dalam komunikasi interpersonal yang memiliki signifikansi peningkatan yang tertinggi sampai dengan yang terendah, yaitu :
- i. *Message* (memahami dengan jelas *product knowledge*, berupa pesan/ informasi yang akan disampaikan/ disebarkan menyangkut program *point reward* dari *Customer Service Point Reward* kepada para *member*)
  - ii. *Channel* (memahami pola dan alur jaringan komunikasi formal yang memang sengaja dibangun oleh perusahaan saat interaksi pencatatan struk belanja dengan para *member*)
  - iii. *Feedback* (keterampilan *Customer Service Point Reward* untuk menyadari, mendengarkan, dan menangkap dengan seksama tanggapan/ umpan balik dari *member*)
  - iv. *Noise* (keterampilan menyadari dan mengontrol potensi gangguan fisik yang dapat mengganggu penerimaan pesan dan informasi secara akurat)
  - v. *Encoding* (melatih keterampilan berbicara dan memahami standarisasi sikap-sikap pelayanan/ *best service*)
  - vi. *Sender* (memahami dan melaksanakan peran sebagai *Customer Service Representative*)
  - vii. *Filters* (keterampilan menyadari dan mengontrol faktor-faktor internal/ psikologis yang dapat mengubah atau mempengaruhi pesan yang diterima *member*)
  - viii. *Environment* (*Customer service Point Reward* menyadari dengan jelas keberadaan dan fungsional '*Card Center*' sebagai area yang sengaja disediakan untuk kegiatan berkomunikasi menyangkut program *point reward* dan penukaran point struk belanja)

- ix. *Receiver* (memiliki kemampuan dalam mendengarkan pesan dari *member-listening skill*)
  - x. *Decoding* (keterampilan dalam proses memeriksa kembali apakah pesan yang tersampaikan telah diterima dengan efektif).
5. Secara keseluruhan pelatihan dinilai efektif, yang mana peserta memberikan pendapat penyenggaraan pelatihan dinilai baik. Hal ini menunjukkan proses efektif pada diri peserta dalam mengadakan, menambah dan menciptakan proses belajar dalam mengakomodir aspek-aspek komunikasi interpersonal untuk diterapkan oleh *Customer Service Point Reward Mall “X”* pada saat pelatihan maupun untuk diterapkan pada saat bekerja nanti.
6. Hasil evaluasi berdasarkan sesi pelatihan adalah sebagai berikut :
- Sesi paparan dihari pertama dan kedua dinyatakan efektif, secara rata-rata peserta pelatihan menilai baik dan merasakan mendapatkan pengetahuan lebih menyangkut konsep komunikasi interpersonal.
  - Sesi aktivitas dihari ketiga dinyatakan efektif, secara rata-rata peserta pelatihan menilai baik dan mendapatkan pengalaman serta menghayati proses belajar penerapan komunikasi interpersonal dalam *role play* yang dilaksanakan menggunakan metoda *experiential learning*.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, sebagai berikut :

1. Bagi para peneliti yang ingin meneliti topik yang serupa :
  - Merancang dan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai pelatihan komunikasi interpersonal dengan menggunakan pendekatan *experiential learning*.
  - Merancang dan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal menggunakan desain instruksional sistematis (*Instructional System design*).
2. Bagi instansi perusahaan unit usaha Mall “X” khususnya bagian *Marketing Communication* dan *Human Resource Department (Training and Development)* yang terkait dengan pelatihan serta pengembangan *skills Customer Service Point Rewards Mall “X”* :
  - Memberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal secara berkesinambungan dalam rangka mendukung keberhasilan dan optimalisasi mereka dalam melaksanakan tugas pekerjaan menginformasikan program *Point Rewards* pada para *member*.
  - Mengadakan pengukuran evaluasi efektifitas hasil pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal secara berkala (rentang per 3 bulan setelah pelatihan) disaat melaksanakan tugas pekerjaan menginformasikan program *Point Rewards* pada para *member* untuk memantau dan mencapai keberhasilan optimal tugas kerja *Customer Service Point Rewards* dalam berkomunikasi dengan *member*.
3. Bagi pengembangan ilmu psikologi, untuk dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam pada perancangan pelatihan dengan pendekatan *experiential learning*.