

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah menganalisa dari bab keempat yang telah diperoleh melalui proses wawancara dengan para narasumber, studi kepustakaan maupun observasi, peneliti dengan ini menarik kesimpulan yang merujuk pada tujuan penelitian. Adapun beberapa kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada PT Bank BTPN Semarang, hambatan-hambatan komunikasi secara umum seperti perbedaan gaya komunikasi, perbedaan cara pandang dan berfikir, budaya bekerja, bekerja kolektif atau sendiri, status hubungan antara pimpinan dan karyawan.

Selain hambatan komunikasi secara umum, salah satu faktor utama mengakibatkan sulit tercapainya persamaan makna meskipun terdapat kesamaan nilai antara karyawan Jawa dengan pimpinan Batak di PT Bank BTPN Semarang, pada dasarnya praktik behavioral tersebut berbeda misalnya praktik kolektivitas pimpinan Batak yang selalu mengedepankan kepentingan kelompok (perusahaannya), sedangkan orang Jawa lebih mengedepankan perasaan pribadi maupun perasaan orang lain, bukan kepentingan dari perusahaan. Perbedaan lainnya terlihat dari praktik nilai jarak kekuasaan. Baik karyawan Jawa maupun pimpinan Batak sama-sama

menganut nilai jarak kekuasaan yang besar. Namun karyawan Jawa merespon ketergantungan dengan atasannya sedangkan pimpinan batak meresponnya dengan menjadi mandiri.

2. Guna mengatasi hambatan-hambatan komunikasi yang ada, para karyawan di PT Bank BTPN Semarang menggunakan strategi akomodasi konvergensi untuk menyamakan diri dan menyesuaikan diri antara satu sama lain dengan cara menunjukkan rasa hormat dan penerimaan terhadap budaya yang berbeda. Adapun strategi akomodasi komunikasi divergence digunakan oleh para karyawan untuk membuat dan membentuk adanya batasan yang jelas antara mereka dengan atasannya, meskipun para pimpinan sangat terbuka untuk menjalin hubungan interpersonal dengan para karyawannya meskipun karyawan nampak tidak tertarik, karena itulah mereka memberlakukan divergence untuk memperkuat identitas mereka dan menonjolkan perbedaan antara atasan dengan bawahan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi saran bagi PT Bank BTPN. Adapun saran tersebut dapat dilihat melalui dua sisi, yaitu secara akademis dan praktis.

### **5.2.1 Saran Akademis**

Pada dasarnya bila memungkinkan, peneliti ingin menyarankan agar topik serupa dilakukan dengan metode penelitian yang berbeda, yakni metode etnografi komunikasi untuk mengetahui situasi komunikasi, tindakan dan peristiwa komunikasi.

Etnografi komunikasi bertujuan untuk menghimpun data deskriptif dan analisis tentang bagaimana makna-makna sosial dipergunakan (dalam konteks komunikasi) atau ketika makna itu dipertukarkan. Sebagai sebuah langkah penelitian etnografi komunikasi akan menghasilkan deskripsi etnografis tentang bagaimana ‘cara-cara berbicara’ dan saluran komunikasinya. Melalui penggunaan etnografi komunikasi peneliti berharap bahwa peneliti selanjutnya dapat menggali suatu permasalahan serupa secara lebih holistic dan komprehensif.

Bagi peneliti selanjutnya yang hendak mengambil tema serupa, yakni strategi akomodasi komunikasi, peneliti juga menyarankan untuk memberikan variasi konteks selain akomodasi komunikasi dalam menghadapi perbedaan budaya yang dapat digarap dari sisi lain yang sudah dibahas pada penelitian ini guna memperkaya variasi dalam penelitian komunikasi organisasi yang telah ada.

Peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan topik yang serupa, diharapkan juga untuk memperkaya literature baik dari sumber data primer maupun sekunder mengenai isu yang akan diteliti.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Bagi para karyawan khususnya di PT Bank BTPN Semarang, peneliti menyarankan agar lebih terbuka terhadap atasan terutama dalam persoalan yang menyangkut dengan proses kerja masing-masing karyawan. Para pimpinan mempunyai ketertarikan terhadap proses kerja para karyawannya, melalui keterlibatan pimpinan dalam pekerjaan ini juga membuat para pimpinan merasa lebih dihargai.

Temuan dari penelitian ini menyebutkan bahwa bentuk dari akomodasi komunikasi yang muncul adalah konvergensi, kesadaran dalam melakukan akomodasi dalam sebuah proses komunikasi merupakan solusi untuk permasalahan dengan isu etnisitas, kultural, agama dan kelompok. Adanya kesadaran melakukan akomodasi mendorong munculnya berbagai cara untuk menjaga harmoni selama proses komunikasi sehingga meminimalisir konflik yang mungkin akan terjadi yang disebabkan oleh perbedaan ide dari masing-masing etnis, kultur, agama, suku atau kelompok tertentu.