

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Firzal Indah Fahmi dan Sinthya Halida, sebagai supervisor KYC Merchant, menunjukkan kombinasi gaya komunikasi equalitarian dan structuring yang efektif dalam memimpin tim mereka. Gaya komunikasi equalitarian yang diterapkan oleh Firzal Indah Fahmi dan Sinthya Halida sejalan dengan prinsip-prinsip dari teori Human Relation dan teori Style Approach. Gaya ini menekankan pada penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan, keterbukaan komunikasi, yang berkontribusi pada efektivitas tim dan kepuasan karyawan. Ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip dari kedua teori dalam praktik kepemimpinan yang efektif.

Gaya komunikasi structuring yang diterapkan oleh supervisor, dengan fokus pada instruksi jelas dan arahan terstruktur, dapat dihubungkan dengan teori Human Relation dan teori Style Approach. Dalam konteks teori Human Relation, komunikasi yang jelas membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan kerja. Sedangkan dalam teori Style Approach, gaya ini mencerminkan keseimbangan antara kejelasan dan pengorganisasian dalam kepemimpinan yang berfokus pada hasil dan hubungan kerja.

Dengan menerapkan kedua gaya komunikasi ini, supervisor KYC Merchant tidak hanya membangun hubungan yang baik dengan karyawan tetapi juga menciptakan proses kerja yang efisien dan terstruktur, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memberikan saran-saran konstruktif untuk perbaikan kinerja karyawan KYC Merchant di masa mendatang sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, untuk memaksimalkan kinerja pegawai KYC Merchant dan memastikan beban kerja dikelola dengan baik, perusahaan disarankan untuk mempertimbangkan penambahan jumlah karyawan. Penambahan ini akan membantu mengatasi lonjakan pekerjaan dan memastikan bahwa proses KYC dapat terhandle dengan lebih efektif, terutama saat volume tugas meningkat.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk, khususnya dalam konteks KYC Merchant. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi yang lebih mendalam dengan menggunakan model penelitian yang lebih luas, yang mungkin mencakup aspek-aspek tambahan dari manajemen kinerja, gaya komunikasi, atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas tim.