

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan antara divisi *tenant relation* dan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty masih menghadapi beberapa tantangan. Meskipun sudah diterapkan berbagai pola komunikasi seperti roda, rantai, lingkaran, dan Y, masih terdapat hambatan dalam penerapannya. Hambatan utama yang ditemukan meliputi miskomunikasi internal, kurangnya transparansi informasi dan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP.

Ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP juga menjadi salah satu faktor yang menghambat komunikasi yang efisien. Meskipun terdapat prosedur yang telah ditetapkan, pelaksanaannya masih belum maksimal, terutama karena kurangnya pemahaman masing-masing staf terhadap prosedur yang berlaku. Di sisi lain, sistem komunikasi yang masih banyak bergantung pada grup WhatsApp dan komunikasi lisan menyebabkan penyampaian informasi menjadi kurang terdokumentasi dengan baik, sehingga meningkatkan risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Permasalahan juga timbul karena adanya perbedaan dalam prioritas kerja baik dari divisi *tenant relation* maupun divisi keamanan, divisi *tenant relation* lebih berorientasi pada kepuasan *tenant*, sementara divisi keamanan lebih menekankan kepatuhan pada SOP yang berlaku.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, ada beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pola komunikasi antara divisi *tenant relation* dengan divisi keamanan di PT. Tifa Arum Realty:

1. Untuk situasi rutin dan formal, seperti laporan harian dan koordinasi terjadwal, pola roda sangat cocok karena memberikan struktur dan kontrol yang jelas.
2. Untuk situasi mendesak dan membutuhkan respons cepat, pola bintang lebih efektif karena memungkinkan komunikasi langsung antara anggota divisi tanpa melalui jalur hierarki yang panjang.
3. Perusahaan perlu memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan oleh divisi keamanan maupun divisi *tenant relation* sudah jelas, lengkap, dan dapat diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan.
4. Penting untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan berkala terkait SOP komunikasi di lingkungan perusahaan. Dengan demikian, seluruh staf dapat memahami dengan lebih baik prosedur yang harus dilakukan dalam menyampaikan dan menerima informasi.
5. Mengadopsi sistem komunikasi berbasis teknologi seperti aplikasi berbasis cloud atau perangkat lunak manajemen komunikasi dapat meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi.

