

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

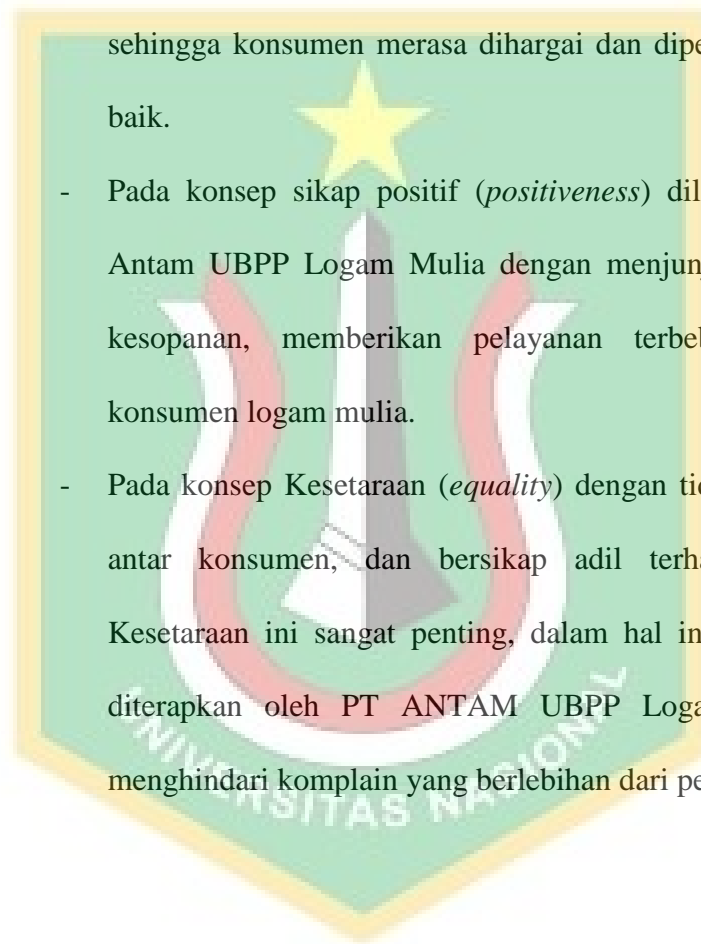
Bersumber pada temuan-temuan riset di lapangan, hingga bisa disimpulkan Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan Dalam Program Customer Exhibition (Studi Pada PT ANTAM UBPP LOGAM MULIA) diterapkan lewat pemahaman sebagai berikut:

- Pada konsep Keterbukaan (*openness*), para karyawan PT. Antam UBPP Logam Mulia dengan konsumen selama berkomunikasi dalam menyampaikan informasi mengenai Antam. Dimana dengan adanya SOP ini tentu menjadi standart para karyawan dalam berinteraksi dengan para konsumen, sehingga karyawan tidak ada yang bertindak diluar dari SOP yang ada.
- Pada konsep Empati (*Emphaty*) dimana sudah dilakukan oleh para karyawan PT. Antam UBPP Logam Mulia dengan secara maksimal. Dengan mengayomi dan mendengarkan apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan oleh para konsumen sehingga karyawan dapat memenuhi keinginan konsumen sesuai dengan produk yang akan ditawarkan. Rasa empati ini harus tumbuh pada setian karyawan agar kebutuhan dari para konsumen dapat terpenuhi, dan konsumen tentunya tidak akan merasa kecewa.

- Pada konsep dukungan (*supportive*) dimana konsumen merasa karyawan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, menjelaskan tata cara pembayaran, hingga sampai pada langkah akhir yaitu dalam melakukan pembayaran. Selain itu, penyambutan sangat baik pada saat mengunjungi booth Antam sehingga konsumen merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik.

- Pada konsep sikap positif (*positiveness*) dilakukan oleh PT. Antam UBPP Logam Mulia dengan menjunjung tinggi nilai kesopanan, memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen logam mulia.

- Pada konsep Kesetaraan (*equality*) dengan tidak membedakan antar konsumen, dan bersikap adil terhadap konsumen. Kesetaraan ini sangat penting, dalam hal ini kesetaraan yang diterapkan oleh PT ANTAM UBPP Logam Mulia untuk menghindari komplain yang berlebihan dari pelanggan.



5.2 Saran

a) Saran teoritis

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan kajian tentang komunikasi antara pribadi untuk memperdalam pengetahuan tentang peran karyawan dalam meningkatkan minat beli

b) Saran praktis

Saran bagi karyawan PT ANTAM UBPP Logam Mulia adalah untuk mempertahankan kualitas diri untuk meningkatkan perkembangan.

