

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi dan analisis data ternyata PT. Mahadana Asta Berjangka menerapkan teori sistem dengan pendekatan terbuka, pola komunikasi yang dilakukan oleh manajer marketing terhadap bawahan menggunakan pola roda, dan pola komunikasi yang dilakukan oleh manajer marketing terhadap nasabah menggunakan pola bintang. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi dari tiap-tiap pola komunikasi tersebut agar hubungan dapat terbina dengan baik maka perlu mengetahui proses komunikasi yang efektif sehingga tujuan dari suatu organisasi dapat tercapai.

Seperti PT. Mahadana Asta Berjangka memiliki pola bintang dalam membina hubungan baik dengan nasabahnya, di dalam perusahaan mahadana setiap anggota dan pimpinan memiliki kekuatan yang sama untuk dapat berkomunikasi dengan komunikan atau nasabah, jadi tidak terpaku pada satu pemimpinnya, setiap anggota dan pimpinan memiliki tugas yang sama yaitu membina hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah dapat berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka. ketika proses komunikasinya berjalan dengan baik maka pola komunikasi yang dilakukan sudah efektif.

Sedangkan pola komunikasi atasan kepada bawahan, Fokus dari seluruh pola ini merupakan satu orang (atasan). Atasan bisa merespons dengan cara praktis dengan seluruh badan regu, strata kelompok, durasi, serta umpan balik dari unit. Metode komunikasi ini

membuahkan produk regu yang sangat kilat serta terorganisir Ikatan antara pimpinan serta anak buah wajib terwujud, alhasil terwujud atmosfer yang serasi serta tercapainya misi bersama. Grunig & Hunt lebih fokus dalam aktivitas PR, menopang manajemen pada mengontrol komunikasi serta mensupport interaksi antara kelompok dengan khalayak.

Arti ini pergi dari asumsi kalau kelompok merupakan sesuatu sistem yang silih berkaitan dengan sistem lain tidak hanya kelompok itu sendiri. Manajemen komunikasi yang dicoba Khalayak relation pula ialah metode penyampaian catatan(kemauan) khalayak pada kelompok (selaku bagian dari sistem). Buat menanggulangi kasus yang timbul, kelompok menginginkan subsistem kehumasan yang bisa menjalankan komunikasi antara kelompok dengan publiknya. Pada interaksi antara kelompok serta area, Khalayak Relation berperan selaku perantara kelompok serta lingkungan.

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian serta juga pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pola Komunikasi yang terlaksana dengan baik maka akan menghasilkan hal yang baik, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Budi Darmawan Bisnis Manajer atau Branch Manajer mengatakan apabila aftersellnya baik maka akan menciptakan penjualan dan juga dapat mendatangkan pelanggan baru, dari satu orang yang bergabung namun nasabah tersebut merasa puas maka biasanya nasabah tersebut akan memperkenalkan kepada relasinya, sehingga yang tadinya Cuma satu nasabah jadi bisa berkembang menjadi dua atau tiga nasabah.

2. Pentingnya membina hubungan yang baik dengan nasabah agar nasabah tetap berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka, dengan menyediakan konsultan trading yang dibutuhkan oleh nasabah sehingga menjadi nilai plus untuk PT. Mahadana Asta Berjangka, ditambah lagi dengan hadirnya nusantara trade yang membaca pergerakan market dari sisi fundamental dan teknikal, maka akan membantu nasabah-nasabah awam yang baru mau mempelajari bisnis ini.

3. Nasabah bisa keluar kapanpun yang dia mau, dengan memberikan pelayanan lebih dari segi pola komunikasi dan juga strategi yang dilakukan seperti diberikan logam mulia apabila memenuhi syarat yang ditentukan maka nasabah akan lebih memilih PT. Mahadana dibandingkan dengan perusahaan yang serupa. Fungsi dari pembinaan hubungan yang baik ini adalah agar senantiasa memperat hubungan nasabah dengan perusahaan, sehingga ketika ada momen tertentu nasabah tersebut bisa saja join kembali apabila sebelumnya nasabah tersebut tidak berinvestasi lagi.

4. pola komunikasi yang digunakan oleh atasan kepada bawahan dianggap efektif menurut Account Executive nya dikarenakan dapat meringankan pekerjaan atasannya, yang mana setiap atasan maupun bawahan memiliki tugas yang sama yaitu membina hubungan yang baik dengan nasabah untuk berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka. Bahkan dikatakan oleh Account Executive nya setiap anggota boleh membantu anggota lainnya, menurut hasil observasi peneliti yang sekaligus karyawan di PT. Mahadana Asta Berjangka, nasabah bisa di dapatkan dari mana saja salah satu contohnya menggunakan aplikasi dating aps, namun seringkali staff laki-laki menarik calon nasabah melalui dating aps, sehingga laki-laki dan perempuan

melakukan kerja sama, yaitu laki-laki tersebut menggunakan foto salah satu perempuan yang ada di tim nya, ketika berhasil menarik sejumlah margin maka lelaki tersebut boleh berbagi komisi dengan perempuan tersebut.

5. Konflik bisa terjadi kapan pun, sebagai contoh permasalahan yang sudah dijelaskan pada latar belakang bisa disebabkan karena oknum yang mengatasnamakan perusahaan sehingga mempengaruhi citra perusahaan, bisa juga karena minimnya pengetahuan nasabah terkait trading dan mengalami loss maka hal seperti itu perlu dilakukan pola komunikasi yang baik sehingga tercipta pengertian dan hubungan dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu dengan adanya konflik membuat perusahaan terus belajar dan memperbaiki kesalahannya agar permasalahan tersebut tidak melebar kemana-mana.

6. Teori Sistem sebagai sistem yang dilakukan manajer marketing dalam memaintace database nasabah sehingga dapat memudahkan untuk membina hubungan baik dengan nasabah.

7. Kepuasan nasabah terhadap layanan komunikasi dan jasa yang diberikan akan berdampak pada perkembangan penjualan. Terciptanya kepuasan dan loyalitas para nasabah tentunya menjadi salah satu aset penting bagi perusahaan.

8. Cara lain untuk membina hubungan baik dengan nasabah selain dengan mengadakan seminar mengenai trading adalah dengan cara follow up nasabah sebelum dan sesudah pembelian serta memberikan gift.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan berdasarkan hasil dan kesimpulan yang sudah penulis paparkan, penulis dalam hal ini ingin memberikan beberapa saran dan masukan di antaranya sebagai berikut :

1. PT. Mahadana Asta Berjangka atasan dan bawahan telah menjalankan tugasnya dengan baik sejauh ini, PT. Mahadana perlu melakukan pola komunikasi bukan hanya melalui tatap muka saja namun menjangkau seluruh masyarakat Indonesia karena pada permasalahan yang pernah dialami oleh nasabah yang bertempat tinggal di Sumatera, ia tertipu oleh oknum yang mengatasnamakan PT. Mahadana Asta Berjangka melalui media sosial, kalau hal ini tidak diperbaiki maka banyak masyarakat yang dirugikan dan akan berpengaruh kepada citra perusahaan.
2. PT. Mahadana Asta Berjangka harus terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya karena pelanggan merupakan unsur yang sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan, nasabah bisa keluar masuk kapan saja yang dia mau oleh sebab itu perusahaan harus menggunakan pola komunikasi antarpribadi yang tepat agar nasabah tetap bertahan.
3. PT. Mahadana Asta Berjangka harus bisa manage nasabah ketika nasabah mengalami kerugian dan merecovery kerugian sehingga Account Executive maupun Manajer perlu mengingatkan kepada nasabah bahwa ketika nasabah mengalami kerugian maka itu bukan tanggung jawab perusahaan sehingga konsultan bisnis harus bisa manage hal tersebut

agar hal yang tidak diinginkan terjadi, karena seringkali nasabah lupa akan hal itu, berbicara masalah uang merupakan suatu hal yang sangat sensitif, bawahan maupun atasan yang ada di PT. Mahadana Asta Berjangka bertugas sebagai konsultan dari nasabah tersebut, maka konsultan tersebut harus bisa bertanggung jawab ketika ada masalah yang dialami oleh nasabahnya.

4. Sebaiknya melakukan survei berkala kepada setiap nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh para Account Executive. Tujuannya untuk mengetahui dan memperbaiki pelayanan agar menjadi lebih baik.

5. bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menjadi bahan referensi terkait penelitian yang serupa.

6. bagi masyarakat, agar lebih berhati-hati dalam memilih pialang yang memiliki legalitas yang jelas.

