

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi dan analisis data ternyata PT. Travelin Internasional Tour menerapkan teori keseimbangan dari Fritz Heider. Studi ini telah menggalakan pendekatan komunikasi antarpribadi yang diterapkan oleh manager marketing PT. Travelin International Tour dalam membina hubungan baik dengan PT. Bhayu Cipta Dana dalam pembelian tiket pesawat. Melalui analisis mendalam terhadap wawancara dengan informan utama, Bapak Septiyan NurRohim, serta penggunaan konsep komunikasi antarpribadi, berbagai elemen penting dalam hubungan bisnis yang sukses telah diidentifikasi.

Pertama-tama, dalam hubungan bisnis yang berkelanjutan, sikap empati memegang peranan krusial. Dalam komunikasi antara manager marketing dan PT. Bhayu Cipta Dana, empati tercermin melalui pendekatan mendengarkan aktif. Manajer marketing secara sungguh-sungguh mendengarkan kebutuhan dan pandangan klien, menciptakan rasa diterima dan dihargai. Hal ini menciptakan atmosfer di mana kedua belah pihak merasa saling memahami, menghasilkan kolaborasi yang lebih produktif.

Selanjutnya, kesetaraan dalam komunikasi menjadi landasan penting dalam membina hubungan yang kuat. Kedua belah pihak harus merasa dihargai dan memiliki peran yang setara dalam proses komunikasi. Sikap tidak merendahkan dan keterbukaan terhadap ide dan saran dari PT. Bhayu Cipta Dana menciptakan

iklim saling menghormati, yang memupuk hubungan yang lebih dalam.

Rasa positif dalam komunikasi menciptakan suasana yang menginspirasi dan mendukung. Dalam industri perjalanan yang penuh tantangan, memiliki sikap yang positif terhadap masalah dan solusi menciptakan energi yang lebih baik dalam hubungan bisnis. Pujian, apresiasi, serta fokus pada solusi merupakan strategi penting yang dapat membangun suasana kerja yang menyenangkan.

Dukungan yang berkelanjutan adalah elemen utama dalam membina hubungan bisnis yang sukses. Responsif terhadap permintaan dan memberikan solusi kreatif membantu mengatasi kendala dan masalah yang mungkin muncul. Dukungan ini menciptakan rasa kepercayaan dan menguatkan kolaborasi antara kedua belah pihak.

Keterbukaan dalam komunikasi menjadi landasan kepercayaan. Dengan menyampaikan informasi yang jelas, memahami kebutuhan klien, dan mengelola masukan dengan baik, hubungan bisnis menjadi lebih transparan dan berkelanjutan. Keterbukaan ini juga menciptakan ruang untuk perbaikan berkelanjutan dalam hubungan.

Selanjutnya, konsep teori keseimbangan dalam komunikasi menjadi kerangka penting dalam menciptakan hubungan yang seimbang dan saling menguntungkan. Menjaga keseimbangan antara memberi dan menerima, serta menciptakan kompensasi yang adil dan berbagi keuntungan, memperkuat hubungan bisnis dengan PT. Bhayu Cipta Dana.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis dari hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT. Travelin International Tour dalam membina hubungan baik dengan mitra bisnis seperti PT. Bhayu Cipta Dana:

1. **Terus Menerapkan Empati:** Penting untuk terus menerapkan sikap empati dalam komunikasi dengan mitra bisnis. Berikan pelatihan dan panduan kepada tim manajer marketing untuk mendengarkan aktif, mengakui perasaan dan pandangan mitra, serta menunjukkan pemahaman dan perhatian.
2. **Pertahankan Kesetaraan:** Jaga kesetaraan dalam komunikasi. Pastikan bahwa sikap dan bahasa yang digunakan tidak merendahkan atau merasa lebih tinggi. Dorong kolaborasi yang setara dalam mencapai tujuan bersama.
3. **Kembangkan Keterbukaan:** Terus mengedepankan keterbukaan dalam komunikasi. Sampaikan informasi yang akurat dan transparan mengenai layanan, harga, dan kebijakan perusahaan. Tanggapi masukan dan kritik dengan sikap yang positif.
4. **Perkuat Dukungan:** Pastikan dukungan yang berkelanjutan kepada mitra bisnis. Tetap responsif terhadap permintaan dan kendala yang mungkin timbul. Tawarkan solusi kreatif dan berdayakan mitra untuk mencapai tujuan bersama.
5. **Mempertahankan Sikap Positif:** Jaga sikap positif dalam komunikasi. Fokus pada solusi daripada masalah, dan berikan apresiasi dan pujian untuk

pencapaian dan kerja keras mitra. Ini akan menciptakan suasana kerja yang inspiratif dan membangun lingkungan kerja yang positif.

