

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Proses interaksi antar divisi PT Usaha Adi Sanggoro dalam kegiatan pengadaan jaringan *internet* di wilayah Bogor berlangsung secara dinamis, dengan menunjukkan keberfungsian komunikasi antar anggota tim dalam dimensi tugas maupun emosional. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab IV, interaksi ini dipengaruhi oleh struktur organisasi yang cenderung horizontal, komunikasi yang terbuka, serta tingginya ketergantungan antar divisi. Namun demikian, sejumlah tantangan juga ditemukan, terutama dalam hal teknis, koordinasi, serta dokumentasi informasi yang belum sepenuhnya optimal.

1. Dalam hal komunikasi tugas, interaksi antar divisi mencakup aktivitas seperti berbagi informasi teknis, menyampaikan pendapat, saran, hingga klarifikasi terhadap permasalahan di lapangan. Proses ini tampak dalam komunikasi antara tim teknis, *Marketing*, dan NOC yang saling bertukar informasi perihal lokasi jaringan, jadwal teknis, dan kebutuhan klien. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa inkonsistensi informasi, keterlambatan penyampaian data, dan miskomunikasi akibat tidak adanya sistem pelaporan bertingkat dan dokumentasi yang sistematis. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya efisiensi kerja serta potensi kesalahan dalam penyampaian informasi kepada klien.
2. Pada aspek komunikasi emosional, proses interaksi menunjukkan adanya upaya menjaga keharmonisan dan kenyamanan kerja melalui pendekatan interpersonal. Anggota tim saling memahami beban kerja divisi lain, menghindari konflik secara terbuka, serta meredam ketegangan melalui candaan atau komunikasi santai. Reintegrasi setelah konflik dilakukan dengan kedewasaan dan sikap saling introspeksi, tanpa prosedur formal, namun cukup efektif dalam menjaga kesinambungan hubungan kerja. Ini menunjukkan bahwa meskipun belum terdapat mekanisme formal untuk pengelolaan ketegangan, budaya organisasi yang terbuka dan inklusif menjadi penopang penting dalam menjaga stabilitas emosional tim.

3. Secara keseluruhan, struktur komunikasi organisasi di PT Usaha Adi Sanggoro bersifat terbuka dan fleksibel, dengan pola koordinasi horizontal antar divisi. Namun, pola ini belum didukung oleh sistem komunikasi formal yang terdokumentasi dengan baik. Kegiatan koordinasi, pengambilan keputusan, dan pengawasan sering kali berlangsung secara informal melalui media pesan singkat atau grup komunikasi daring. Hal ini berdampak pada lemahnya pelacakan progres proyek, akuntabilitas, serta potensi miskomunikasi antar tim pelaksana.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses interaksi antar divisi di PT Usaha Adi Sanggoro telah menunjukkan pola komunikasi yang partisipatif, adaptif, dan cukup fungsional baik dalam aspek tugas maupun emosional. Namun untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi, perusahaan perlu melakukan pembenahan struktural berupa penguatan sistem komunikasi formal, pelatihan komunikasi lintas fungsi, penyusunan mekanisme pelaporan dan dokumentasi proyek berbasis digital, serta pengembangan koordinasi terpadu agar proses pengadaan jaringan *internet* dapat berjalan lebih efisien, akuntabel, dan selaras dengan tuntutan profesionalisme kerja lintas divisi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain:

1. PT Usaha Adi Sanggoro diharapkan dapat menetapkan dan menerapkan prosedur komunikasi antar divisi yang lebih formal dan terdokumentasi guna meminimalisasi miskomunikasi dan meningkatkan akurasi pertukaran informasi teknis.
2. Pelatihan komunikasi lintas divisi perlu dilaksanakan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan menyampaikan informasi yang sesuai antara divisi *Marketing*, NOC, dan teknis.
3. Evaluasi internal perlu dilengkapi dengan sistem pelaporan tertulis dan penjadwalan berkala agar setiap divisi memiliki kesempatan menyampaikan kritik dan saran yang konstruktif.

4. Pengawasan terhadap proses kerja teknis di lapangan dapat diperkuat melalui implementasi sistem pelaporan real-time berbasis digital dan pelibatan langsung pihak manajemen.
5. Proses pengambilan keputusan sebaiknya melibatkan seluruh divisi secara partisipatif, serta dibarengi dengan sistem koordinasi cepat agar tetap responsif terhadap kendala teknis di lapangan.
6. Pengurangan ketegangan perlu difasilitasi melalui forum diskusi atau kegiatan tim informal untuk memperkuat hubungan kerja dan mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan harmonis.
7. PT Usaha Adi Sanggoro perlu meninjau ulang sistem komunikasi organisasi sebagai satu kesatuan yang mencakup prosedur, norma, budaya komunikasi, dan hubungan antar divisi. Sistem ini harus mengatur komunikasi vertikal dan horizontal secara terstruktur, menetapkan prosedur komunikasi formal dan informal, serta memastikan adanya media internal yang mendukung kelancaran pertukaran informasi dan koordinasi kerja. Penguatan sistem ini penting untuk mencegah miskomunikasi dan meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dalam pengadaan jaringan *internet*.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan proses interaksi antar divisi di PT Usaha Adi Sanggoro dapat berjalan lebih efektif, terstruktur, dan mendukung terciptanya kinerja organisasi yang lebih optimal dalam pengadaan jaringan *internet* di wilayah Bogor.