

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Upaya Manajer dalam Membangun Komunikasi Dialogis dengan Karyawan di Dua Arah Coffee & Eatery Bogor*, dengan menggunakan Teori *Two-way symmetrical communication*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pertama, dari aspek dialogis, manajer tidak hanya berperan sebagai pemberi instruksi, tetapi juga membuka ruang interaksi timbal balik melalui komunikasi langsung, diskusi kerja, serta kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat dan kendala operasional. Pola komunikasi ini menunjukkan adanya proses mendengarkan dan pertukaran informasi yang memungkinkan keterlibatan karyawan dalam dinamika kerja sehari-hari.
2. Kedua, dari aspek pemahaman bersama (*mutual understanding*), manajer berupaya memastikan keselarasan makna melalui briefing rutin, klarifikasi ulang, serta evaluasi berkala. Proses tersebut membantu menyamakan persepsi mengenai tujuan kerja, pembagian tugas, dan standar operasional, sehingga meminimalkan potensi miskomunikasi antarbagian. Meskipun dalam praktiknya masih terdapat kebutuhan klarifikasi ulang dalam situasi tertentu, hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman bersama dibangun secara dinamis melalui interaksi berkelanjutan.
3. Ketiga, dari aspek responsif, manajer menunjukkan kemampuan dalam menanggapi masukan, keluhan pelanggan, serta konflik internal secara cepat dan proporsional. Respons yang diberikan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga disertai pertimbangan terhadap kondisi operasional. Meskipun tidak seluruh masukan selalu diterapkan, proses mendengarkan dan mempertimbangkan menunjukkan adanya penghargaan terhadap partisipasi karyawan.

Secara keseluruhan, komunikasi yang diterapkan oleh manajer di Dua Arah Coffee & Eatery mencerminkan upaya membangun komunikasi dialogis yang ditandai dengan keterbukaan, partisipasi, serta adanya umpan balik yang

ditindaklanjuti. Komunikasi dialogis tersebut berkontribusi terhadap peningkatan koordinasi kerja, pengurangan kesalahan operasional, serta terciptanya suasana kerja yang lebih kondusif. Dengan demikian, upaya manajer dalam membangun komunikasi dialogis memiliki implikasi positif terhadap kinerja karyawan dan kelancaran operasional usaha.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis

1. Manajer Dua Arah Coffee & Eatery disarankan untuk mempertahankan pola komunikasi dua arah yang telah berjalan, serta lebih mengoptimalkan ruang diskusi agar seluruh karyawan, termasuk yang cenderung pasif, dapat terlibat secara aktif dalam menyampaikan pendapat.
2. Perlu adanya evaluasi komunikasi secara berkala guna memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan benar-benar dipahami secara merata oleh seluruh tim, sehingga dapat meminimalkan potensi miskomunikasi dalam operasional.
3. Dalam menangani keluhan maupun konflik internal, manajer disarankan untuk tetap menjaga respons yang cepat dan terbuka, disertai penjelasan yang jelas agar keputusan yang diambil dapat dipahami oleh seluruh pihak.

5.2.1 Saran Akademis

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai komunikasi inklusif dengan menggunakan

pendekatan teori lain atau menggabungkan Teori Excellence dengan teori kepemimpinan atau budaya organisasi. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan metode penelitian kuantitatif atau mixed methods untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai pengaruh komunikasi inklusif terhadap kinerja karyawan.

2. Perluasan Objek Penelitian

Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk dilakukan pada jenis usaha atau organisasi yang berbeda agar dapat membandingkan penerapan komunikasi inklusif dalam berbagai konteks organisasi dan memperkaya kajian di bidang komunikasi organisasi.

