

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi komunikasi manajer toko dalam upaya meningkatkan pelayanan prima terhadap customer di FamilyMart Bendungan Hilir Jakarta Pusat, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi memiliki peran yang sangat krusial dalam menunjang kualitas pelayanan di lingkungan ritel modern. Manajer toko tidak hanya berfungsi sebagai pemimpin operasional, tetapi juga berperan sebagai pusat komunikasi organisasi yang mengoordinasikan karyawan, menyampaikan visi, standar pelayanan, serta memastikan bahwa nilai-nilai pelayanan prima dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh manajer toko meliputi komunikasi yang jelas, terbuka, dan berkesinambungan, baik melalui pengarahannya langsung, briefing rutin, maupun komunikasi interpersonal dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pola komunikasi tersebut memungkinkan terjadinya penyamaan persepsi antara manajer dan karyawan terkait tujuan pelayanan, sehingga karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai pentingnya sikap ramah, responsif, dan profesional dalam melayani customer. Dengan adanya komunikasi yang efektif, karyawan juga merasa lebih dihargai, didengar, dan termotivasi untuk memberikan kinerja pelayanan yang optimal.

Selain itu, komunikasi manajerial yang berjalan dengan baik mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif serta memperkuat hubungan kerja antara manajer dan karyawan. Hubungan yang harmonis tersebut berdampak positif terhadap kedisiplinan, dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan prima tidak hanya ditentukan oleh prosedur operasional semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh

kualitas komunikasi yang dibangun oleh manajer toko.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi manajer toko merupakan faktor penting dan strategis dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap customer. Penerapan komunikasi yang efektif, konsisten, dan berorientasi pada hubungan interpersonal mampu mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pelayanan prima, serta memperkuat citra positif FamilyMart Bendungan Hilir Jakarta Pusat sebagai penyedia layanan ritel yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh manajer toko mencakup tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang disusun secara sistematis. Pada tahapan perencanaan, manajer toko terlebih dahulu melakukan penetapan komunikator, di mana manajer berperan sebagai sumber utama informasi dan teladan bagi karyawan. Selanjutnya, dilakukan penentuan sasaran dan kebutuhan khalayak, yaitu karyawan toko, dengan memperhatikan karakteristik, kemampuan serta kebutuhan informasi mereka. Berdasarkan hal tersebut, manajer menyusun pesan komunikasi yang berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP), pola kerja, serta nilai-nilai pelayanan prima. Penyampaian pesan tersebut didukung oleh pemilihan media komunikasi yang tepat, seperti briefing rutin, komunikasi tatap muka, dan pengarahan langsung di lapangan.

Pada tahap pelaksanaan, strategi komunikasi diwujudkan melalui komunikasi interpersonal yang terbuka, pengarahan secara langsung, serta keteladanan sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh manajer toko kepada karyawan. Sementara itu, pada tahap evaluasi, dilakukan uji awal dan berkelanjutan terhadap komunikasi melalui pengawasan, penilaian kinerja, serta pemberian umpan balik. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pesan komunikasi dipahami dan diterapkan oleh karyawan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada customer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan secara efektif mampu meningkatkan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, memperkuat koordinasi kerja, serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif, ramah, dan solutif. Meskipun demikian, pelaksanaan strategi komunikasi masih menghadapi beberapa hambatan, seperti tingginya volume pelanggan pada jam sibuk dan perbedaan kemampuan komunikasi antar karyawan. Namun, hambatan tersebut

dapat diminimalkan melalui pendekatan komunikasi yang persuasive, pembagian tugas yang jelas, serta penguatan koordinasi antarshift.

Dengan demikian, strategi komunikasi manajer toko terbukti berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima serta membangun kepuasan dan loyalitas customer di FamilyMart Bendungan Hilir Jakarta Pusat.

5.2 Implikasi Penelitian

Sejalan dengan kesimpulan tersebut, penelitian ini memiliki implikasi baik secara teoritis maupun praktis.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep strategi komunikasi dan komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan ritel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi manajerial yang dirancang secara sistematis dan dijalankan secara konsisten mampu mempengaruhi perilaku kerja karyawan dan kualitas interaksi pelayanan dengan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya mengenai peran komunikasi pimpinan dalam menciptakan pelayanan prima di organisasi dengan Tingkat interaksi pelanggan yang tinggi.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen FamilyMart bahwa strategi komunikasi manajer toko merupakan factor kunci dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah dinamika operasional yang padat. Pola komunikasi yang jelas, terbuka, dan berkelanjutan terbukti membantu karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya, sekaligus meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani kebutuhan serta keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penguatan komunikasi internal menjadi Langkah strategis yang perlu terus dikembangkan untuk mendukung pencapaian pelayanan prima.

5.3 Saran Penelitian

Berdasarkan Kesimpulan dan implikasi penelitian di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

Pertama, bagi manajemen FamilyMart, disarankan untuk terus

mengembangkan strategi komunikasi manajer toko melalui pelatihan komunikasi kepemimpinan dan pelayanan prima. Pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan manajer dalam memberikan arahan, membangun komunikasi dua arah, serta melakukan evaluasi kinerja karyawan secara efektif. Selain itu, manajemen juga perlu memperhatikan penyesuaian jumlah dan pembagian staf pada jam-jam sibuk guna menjaga kualitas pelayanan tetap optimal.

Kedua, bagi manajer toko, disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan pola komunikasi yang terbuka, persuasive, dan konsisten dalam mengelola karyawan. *Briefing* rutin, koordinasi antarshift, serta pendekatan interpersonal yang humanis perlu terus diterapkan agar karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Ketiga, bagi karyawan, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang baik dalam mendukung pelayanan prima. Karyawan diharapkan lebih terbuka terhadap arahan dan evaluasi dari manajer serta aktif membangun kerja sama dengan rekan kerja demi menciptakan suasana kerja yang kondusif dan pelayanan yang berkualitas.

