

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dapat disimpulkan bahwa penerapan etika dan etiket komunikasi sangatlah penting bagi profesi *frontliner*. Etika dan etiket pun tidak dilihat hanya dari cara berkomunikasi saja, namun juga dari pakaian yang dikenakan, kerapian rambut, dan juga tata rias muka yang digunakan. Secara garis besar, penerapan etika dan etiket komunikasi bagi *frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia sudah baik. Akan lebih baik lagi, perusahaan dapat minimalisir hambatan komunikasi yang ada agar antar karyawan yang satu dengan yang lain dapat berjalan dengan lancar. Secara garis besar, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut ini.

Perusahaan telah mengetahui betapa pentingnya penerepan etika komunikasi bagi profesi *frontliner*. Tidak hanya mengenai penerapan bagaimana cara berkomunikasi yang baik saja, namun sebagai *frontliner* kami juga dituntut untuk berpakaian rapi dan juga bersikap yang ramah. Kerapian merupakan salah satu aspek penilaian yang penting karena penilaian *frontliner* tidak dilihat dari cara berkomunikasi saat pelayanan saja tetapi juga dari penampilannya. Karena dari cara berkomunikasi yang baik dan penampilan juga rapi maka nasabah akan lebih nyaman bertransaksi di BRI. Pandangan masyarakat terhadap BRI juga dapat menjadi lebih baik lagi dilihat dari kinerja yang diberikan sangat memuaskan dan memenuhi standar layanan. Hambatan komunikasi yang sering terjadi di perusahaan adalah hambatan secara personal.

Hambatan secara personal terjadi di mana seseorang tidak menyampaikan pesannya secara jelas dan mengakibatkan penerima pesan salah tangkap dan tidak memahami betul apa yang diperintahkan atau yang diberitahukan. Hambatan personal ini juga disebabkan karena masih banyak *frontliner* yang bingung bagaimana cara menjelaskan atau menguraikan suatu informasi dengan baik kepada nasabah, serta kurangnya *product knowledge* yang dimiliki.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan pengalaman yang telah dilakukan selama melaksanakan kegiatan PKL di Bank Rakyat Indonesia, penulis memberikan saran bagi perusahaan dapat menyelenggarakan pelatihan dalam bentuk *role play* untuk membantu para pekerja mengasah kemampuan berkomunikasi saat melayani nasabah dan dapat membantu meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi serta mencari jalan keluar dari masalah hambatan komunikasi yang sering terjadi di perusahaan. Penulis berharap agar laporan ini dapat menjadi bahan rekomendasi untuk perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank BRI. (2020). *Tentang BRI*. Diakses pada 29 November 2021 dari <https://bri.co.id/manajemen>
- Stoner , A.F. (1996). *Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia Group Bahasa FINANSIAL. (2020). *Ini Susunan Komisaris dan Direksi BRI Setelah RUPST*. Diakses pada 29 November 2021, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20200218/90/1203024/ini-susunan-komisaris-dan-direksi-bri-usai-rupst>
- Gaol, CHR. Jimmy L. (2015). *Keandalan dan Sukses Perusahaan dan Organisasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mufid, Muhamad. (2015). *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: PRENADA Media Group.
- Ridwanagusmardi. (2017). *Bank BRI Details*. Diakses pada 29 November 2021, Dari <https://ridwanagusmawardi.wordpress.com/2016/04/26/bank-bri-details/>
- Rismawati, V. Naniek. (2013). *Etika Komunikasi Kantor dan Implementasinya Bagi Sekretaris*. *Jurnal STIE Semarang Vol. 5. No. 3*. Oktober.
- Rustan, Ahmad Sultra, dan Nurhakki Hakki. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit DeepPublish.
- Siambaton, Ernita. (2015). *Etika dan Etiket Bagi Profesional*. *Epigram Vol. 12. No. 1*. April.
- Zukarnain, Wildam dan Raden Bambang Sumarsono. (2015). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera.
- Laswell, D.H. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Jendela Grafika