

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V ini merupakan akhir dari penelitian yang sudah dilakukan, dimana dalam Bab V ini peneliti akan menjabarkan kesimpulan dari keseluruhan pada hasil penelitian seta juga saran yang akan peneliti berikan untuk *Oranger Mobile* PT.Pos Indonesia (Persero) dengan pelanggan dan juga untuk peneliti selanjutnya. Maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

1. *Oranger Mobile* adalah orang yang ditunjuk menjadi mitra perusahaan (*Oranger*) yang bertugas melakukan penjualan langsung kepada pelanggan, *pick up kiriman*, melakukan *kolekting* dan pendataan pelanggan. Aktivitas kegiatan yang dilakukan *Oranger Mobile* yaitu *direct selling*, *direct selling* merupakan kegiatan penjualan langsung dengan mendatangi pelanggan. Lalu ada *pick up service* merupakan layanan antar jemput kiriman tanpa dipungut biaya. Serta *canvassing* merupakan kegiatan pendataan pelanggan untuk selanjutnya diprospek.
2. Pada proses komunikasi primer yang dilakukan oleh *Oranger Mobile* PT.Pos Indonesia dengan pelanggan yaitu berkomunikasi dengan cara bertatap muka secara langsung, *Oranger Mobile* jika bertemu pelanggan biasanya berjabat tangan atau berkenalan lalu *Oranger Mobile* juga berkontak mata dengan cara menunjukkan sikap yang jujur dan percaya diri

serta memberikan kesan yang baik dalam berpenampilan terhadap pelanggan. Pada komunikasi sekunder menggunakan media komunikasi secara jarak jauh menggunakan *WhatsApp*, dengan mencari informasi menggunakan *Instagram* ataupun *Website*.

3. Mengenai hambatan komunikasi, hambatan internal yang terjadi antara *Oranger Mobile* dengan pelanggan yaitu kurangnya kesadaran akan sistem pelayanan pada *Oranger Mobile*, dalam sistem pelayanan *Oranger Mobile* terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang sehingga mengakibatkan barang tersebut *overload* atau kelebihan kapasitas. *Oranger Mobile* mengalami keterbatasan dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Pada hambatan eksternal yaitu kurangnya komunikasi antara kedua belah pihak yang menimbulkan kesalah pahaman, *Oranger Mobile* tidak memberikan kejelasan terkait kenaikan tarif kepada pelanggan, pada layanan aplikasi kurang sinkron dengan pengiriman terkait pelacakan resi pada saat digunakan.

## **5.2 Saran**

Setelah melakukan proses pada penelitian, peneliti pun memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh *Oranger Mobile PT.Pos Indonesia* yang nantinya menjadi masukan bagi perusahaan, yaitu sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Bagi *Oranger Mobile PT.Pos Indonesia (Persero)***

1. Diharapkan dalam pelayanannya *Oranger Mobile* lebih memperluas pasar pelanggan dengan berinovasi agar pelanggan lebih tertarik dan nyaman dalam menggunakan pelayanan yang tersedia pada *Oranger Mobile*.

2. Diharapkan *Oranger Mobile* mampu memberikan informasi secara meluas dan mendalam, agar pelanggan bisa paham jika ingin menggunakan jasa *Oranger Mobile* serta agar informasi tersebut tidak salah tanggap.
3. Berdasarkan hambatan yang terjadi pada *Oranger Mobile* dengan pelanggan secara *internal* dan *eksternal*, diharapkan pihak *Oranger Mobile* dapat mengatasi hal tersebut dengan lebih berhati-hati dan lebih teliti pada kapasitas sistem yang disediakan agar tidak terjadi hambatan. Selain itu pihak *Oranger Mobile* melakukan interaksi dengan pelanggan secara *intens* agar tidak terjadi keluhan, karena jika hal tersebut tidak diatasi, maka kemungkinan pelanggan enggan untuk menggunakan pelayanan *Oranger Mobile*. Namun untuk pihak pelanggan sendiri sebaiknya mencari tahu dahulu kesalahan yang sebenarnya terjadi pada *Oranger Mobile* dengan cara tidak langsung menyudutkan secara sepihak pada *Oranger Mobile*.
4. Diharapkan dapat memberikan maanfaat khususnya bagi pelanggan terkait pelayanan yang telah tersedia pada PT.Pos Indonesia.

### **5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Diharapkan dapat mencari data yang spesifik terhadap pihak *Oranger Mobile* ataupun pelanggan, agar dapat meneliti terkait proses komunikasi dan hambatan komunikasi yang terjadi antara *Oranger Mobile* dengan pelaggan.

2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mencari cara penanganan terkait kesalahan yang terjadi pada *Oranger Mobile*, agar dapat menjadikan suatu acuan untuk *Oranger Mobile* kedepannya.
3. Diharapkan pada penelitian ini menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari data sumber lebih banyak lagi dalam meneliti pola komunikasi antarpribadi