BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melalui proses analisis, observasi dan berbagai pembahasan, maka kesimpulan penelitian terhadap "Efektivitas Kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung Terhadap Kinerja Karyawannya" sebagai berikut:

1. Analisis Tujuan Kegiatan Greeting terhadap kinerja karyawan adalah hubungan rendah tapi pasti. Hal ini dikarenakan mayoritas *frontlinier* menyatakan orientasi kegiatan tepat tetapi masih ada kekurangan yang harus dievaluasi, arah dalam melakasanakan kegiatan harus bisa dipahami dan dimengerti, mempunyai sasaran yang tepat dalam kegiatan dan target yang tepat dalam kegiatan *greeting* tetapi harus dievaluasi kekurangan dalam kegiatan ini.
2. Analisis Rencana Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah hubungan yang cukup berarti. Hal ini dikarenakan mayoritas *frontlinier* menyatakan mengatur rencana kegiatan dengan baik yang ada dalam kegiatan *greeting* disetujui oleh para *frontlinier* karena mengatur rencana dengan baik disetiap kegiatan dan menyusun rencana sudah jelas dalam

kegiatan *greeting* tidak ada lagi kendala dalam hal rencana kegiatan *greeting.*

3. Analisis Biaya Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah hubungan yang cukup berarti. Hal ini dikarenakan mayoritas *frontlinier* menyatakan pelaksanaan kegiatan *greeting* sudah mempunyai tempat dalam melaksanakan kegiatan, sumber biaya dianggarkan oleh perusahaan, dan mempunyai kecukupan biaya yang optimal dalam melaksanakan kegiatan *greeting.*
4. Analisis Waktu Kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah hubungan yang cukup berarti. Hal ini dikarenakan mayoritas *frontlinier* menyatakan waktu persiapan yang sudah baik dan waktu pelaksanaan yang sudah optimal dalam kegiatan *greeting.*
5. Analisis Efektivitas Kegiatan Greeting terhadap Tugas Fungsional karyawannya adalah hubungan yang cukup berarti. Hal ini dikarenakan mayoritas *frontlinier* menyatakan setelah mengikuti kegiatan *greeting* penyelesaian suatu tugas menjadi lebih baik, kualitas hasil tugas menjadi lebih baik dan ketepatan menyelesaikan tugas menjadi lebih baik.
6. Analisis Efektivitas Kegiatan Greeting terhadap Tugas Perilaku karyawannya adalah hubungan yang cukup berarti. Hal ini dikarenakan mayoritas *frontlinier* menyatakan setelah mengikuti kegiatan *greeting* interaksi dengan sesama rekan kerja menjadi lebih baik, kemampuan

bekerja secara tim menjadi lebih baik dan solid, dan kemampuan dalam menyelesaikan konflik dalam perusahaan menjadi lebih baik dan terselesaikan.

7. Analisis Efektivitas Kegiatan Greeting terhadap Kinerja karyawannya adalah hubungan yang tinggi, kuat. Hal ini menunjukan bahwa kegiatan *greeting* dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

5.2 Saran

Bertolak dari hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil, peneliti mengajukan saran-saran yang akan peneliti ungkapkan yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

1. Sebaiknya PT. Pos Indonesia Bandung sebagai salah satu perusahaan jasa terbesar di Indonesia mengadakan kegiatan untuk memberikan penghargaan sebagai prestasi kerja kepada para karyawan, agar karyawan lebih termotivasi dan dihargai oleh perusahaan sehingga lebih meningkatkan kinerja yang lebih maksimal dan loyal kepada perusahaan.
2. Sebaiknya kegiatan *greeting* lebih dimaksimalkan dengan mendatangkan sesekali Direktur utama PT. Pos Indonesia Bandung agar atasan tahu apa yang dibutuhkan oleh para *frontlinier* jadi tidak

melalui *Supervisor* para *frontlinier*. Jadi lebih dekat dengan Direktur utama PT. Pos Indonesia Bandung.

3. Sebaiknya kegiatan *greeting* diikuti semua karyawan PT. Pos Indonesia Bandung sehingga dapat memaksimalkan kegiatan tidak para *frontlinier* saja yang menjadi sasaran dari kegiatan ini.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Semoga penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang Ilmu Komunikasi secara umum dan mengenai komunikasi organisasi antara sebuah kegiatan internal dalam suatu perusahaan/lembaga dengan para karyawan khususnya.
2. Bila ingin melakukan penelitian, sebelumnya diharapkan agar lebih cermat dalam pemilihan pendekatan dan metode yang digunakan. Hal ini dimaksudkan agar hasil penelitian yang dilakukan akan lebih memuaskan. Dan juga diharapkan agar bisa lebih memanfaatkan waktu yang disediakan lebih efektif dan efisien.