

5. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, maka peneliti perlu menarik kesimpulan dari hasil analisis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Kesimpulan penelitian ini disajikan dalam dua sudut pandang, yakni menurut *Board of Director (BOD)*, *General Manager*, dan *Manager* sebagai atasan serta menurut *General Manager*, *Manager*, dan Staf sebagai bawahan.

Berdasarkan jawaban atasan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hambatan komunikasi pada *downward communication* PT. JATIM TAMAN STEEL (JTS), yakni pada metode lisan. Hal ini disebabkan karena adanya penyaringan (*filtering*) pesan / informasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan, yakni atasan hanya menyampaikan informasi yang penting dan positif saja. Selain itu, menurut atasan hambatan komunikasi ini terjadi juga karena adanya faktor persepsi selektif, yakni bawahan hanya mendengarkan pesan / informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan minatnya saja, serta memaknainya sesuai dengan pengalaman pribadinya. Atasan juga berpendapat bahwa hambatan komunikasi secara lisan ini terjadi karena faktor perasaan yang berarti pemahaman bawahan terhadap pesan / informasi yang disampaikan oleh atasan tergantung pada kondisi perasaannya saat itu.

Sementara itu, berdasarkan jawaban bawahan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hambatan komunikasi pada *downward communication* PT. JATIM TAMAN STEEL (JTS), yakni pada metode lisan. Hal ini disebabkan karena adanya faktor persepsi selektif yang dilakukan oleh bawahan, yakni hanya mendengarkan pesan / informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan minatnya saja, serta memaknainya sesuai dengan pengalaman pribadinya. Selain itu, bawahan juga berpendapat bahwa hambatan komunikasi secara lisan ini terjadi karena ketika atasan menyampaikan pesan / informasi, bawahan mengalami kesulitan dalam memahami bahasa yang digunakan oleh atasannya. Hal ini disebabkan karena bawahan memiliki perbedaan usia, latar belakang pendidikan, dan latar belakang budaya dengan atasannya.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Bagi PT. JATIM TAMAN STEEL (JTS)

Berdasarkan jawaban atasan dan bawahan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik menurut jawaban atasan maupun bawahan, tidak terdapat hambatan komunikasi pada *downward communication* JTS ketika menggunakan metode penyampaian pesan secara tertulis. Oleh karena itu, saran peneliti kepada JTS untuk mengurangi hambatan komunikasi pada *downward communication*nya adalah dengan memilah dan mengelompokkan pesan-pesan mana saja yang efektif dan pesan-pesan mana sajakah yang tidak efektif bila hanya disampaikan secara lisan saja. Bagi pesan-pesan yang tidak efektif bila hanya disampaikan secara lisan saja, maka perlu diikuti dengan metode tulisan, atau bahkan dialihkan dalam bentuk tulisan saja tanpa disampaikan secara lisan.

Menurut Level (dalam Pace & Faules, 2005, p.187), pesan-pesan yang paling efektif meskipun hanya disampaikan secara lisan biasanya berupa pemberian teguran kepada pegawai atas kelalaian kerjanya, serta penyelesaian perselisihan di antara para pegawai mengenai masalah kerja. Namun bila pesan-pesan tersebut membutuhkan penanganan yang lebih serius dan mendesak, maka atasan perlu menyampaikannya dengan menggunakan metode lisan diikuti tulisan untuk memperjelas pesan dan mengurangi hambatan komunikasi yang mungkin terjadi.

5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Setelah dalam penelitian ini peneliti telah memberikan referensi yang membahas tentang hambatan komunikasi pada *downward communication* secara deskriptif, maka saran peneliti bagi penelitian selanjutnya adalah dengan meninjau permasalahan yang sama menggunakan jenis penelitian eksplanatif, yang mana dapat menjelaskan mengenai faktor-faktor penyebab hambatan komunikasi pada *downward communication* suatu perusahaan secara lebih mendalam.