

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal antara pelanggan dengan calon pelanggan dalam merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer* berjalan dengan baik. Komunikasi dilakukan pada sore dan malam hari juga pada hari-hari libur. Dalam proses komunikasi ada elemen yang menjadi landasan bagi peneliti untuk mengetahui proses komunikasi. Elemen-elemen dalam penelitian ini yakni (1)Pesan, dalam penelitian ini dijabarkan dengan seperti apa informasi yang disampaikan pelanggan kepada calon pelanggan mengenai EMJE *Wedding Organizer*; (2)umpan balik (*Feedback*), ini merupakan respon dari calon pelanggan setelah diberikan informasi mengenai EMJE *Wedding Organizer*; (3)*feedforward*, pesan pembuka yang dilakukan pelanggan dengan menanyakan calon pelanggan sudah memutuskan memakai jasa *Wedding Organizer* yang mana; (4)konteks, hubungan yang dimiliki antara pelanggan dengan calon pelanggan juga memberikan pengaruh untuk meyakini calon pelanggan, dan; (5)kompetensi interpersonal, kemampuan pelanggan dalam meyakinkan dan membuat calon pelanggan tertarik dengan saran yang diberikan.

Selain elemen-elemen tersebut, ada beberapa hal yang dilakukan oleh pelanggan dalam proses komunikasi interpersonal dengan calon pelanggan dalam merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer* yaitu:

1. Membentuk persepsi terhadap kualitas diri. Kemampuan seseorang dalam menggelar resepsi pernikahan dengan mewah di desa akan dipandang bahwa diri memiliki nilai lebih dan memiliki cara berfikir yang maju. Meski tinggal di desa tetapi pemikiran juga harus bisa menyamai mereka yang tinggal di kota. Hal ini yang membuat pelanggan ingin calon pelanggan memiliki pandangan mengenai kualitas atau nilai diri mereka di tengah masyarakat. Jika menggelar resepsi pernikahan harus memiliki kesan yang bagus agar bisa terlihat bagaimana kualitas dirinya.
2. Menyamakan pola pikir. Pola pikir setiap orang berbeda. Pelanggan mencoba untuk memahami bagaimana kemauan calon pelanggan, dengan begitu akan memudahkan pelanggan mempunyai pola pikir yang sama dengan calon pelanggan. Pelanggan merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer* karena pengalaman dan cerita dari calon pelanggan mengenai masalahnya. Dari masalah inilah, pelanggan mencoba memahami calon pelanggan seperti apa kemauannya.
3. Membantu dalam menentukan pilihan. Rekomendasi yang dilakukan pelanggan bukan hanya untuk menyarankan sekedarnya tetapi juga membantu dalam setiap pilihan. Pelanggan memiliki relasi yang dekat dengan calon pelanggan, itu sebabnya pelanggan juga ingin yang terbaik bagi calon pelanggan. Pelanggan tidak hanya membantu mencarikan *Wedding Organizer* yang bagus, tetapi juga memberikan saran seperti apa dekorasi yang nantinya dipakai, atau gaunnya yang mana saja, nanti pas acara adat bagusya seperti apa, dan lain-lain. Hal ini akan sangat

membantu bagi mereka yang nantinya akan melangsungkan pernikahan agar tidak bingung memulai persiapannya dari mana.

Adapun kendala yang dialami oleh pelanggan dalam merekomendasikan kepada calon pelanggan yaitu:

1. Perbedaan Bahasa. Perbedaan dalam penggunaan bahasa akan menjadi kendala yang cukup menyulitkan bagi keduanya dalam penyampaian informasi. Kesalahan pemahaman akan menjadi gangguan dalam proses komunikasi. Pelanggan dan calon pelanggan haruslah mengerti bahasa satu sama lain, dengan begitu proses komunikasi dalam merekomendasikan akan berjalan dengan lancar. Komunikasi secara detail menjadi bagian terpenting dalam rekomendasi. Hal ini disebabkan karena dalam rekomendasi yang dilakukan, pelanggan menceritakan dan menjelaskan mengenai *EMJE Wedding Organizer*, jika bahasa yang digunakan saja sulit dimengerti apalagi informasi yang akan diterima nantinya.
2. Keterlambatan memahami isi pesan. Salah satu calon pelanggan memiliki kesulitan dalam memahami kata yang diucapkan oleh pelanggan. Keterlambatan yang terjadi karena calon pelanggan memiliki sedikit kekurangan dalam memahami pesan yang disampaikan oleh pelanggan. Penyampaian yang dilakukan haruslah berulang kali agar calon pelanggan memahami apa yang ingin disampaikan oleh pelanggan.
3. Waktu dan jarak. Keterbatasan waktu yang menjadi kendala bagi keduanya untuk melakukan komunikasi secara detail. Jika keduanya

bertemu pada sore atau malam hari waktunya terbilang cukup singkat, belum lagi ada yang sulit dalam memahami bahasa yang digunakan dan ada juga yang sulit dalam memahami pesan jika tidak berulang kali diucapkan, sehingga membutuhkan banyak waktu untuk melakukan komunikasi. Tidak hanya waktu, namun jarak juga menjadi kendala bagi keduanya. Rumah keduanya cukup jauh.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti bermaksud untuk memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi setiap yang bersangkutan dalam penelitian ini:

1. Proses komunikasi dilakukan dengan baik dan sangat detail mengenai jasa *Wedding*. Penjelasan secara detail seharusnya dilakukan kepada siapa saja yang menginginkan rekomendasi. Dalam penelitian ini, pelanggan dengan calon pelanggan memiliki relasi yang dekat satu sama lain, itu sebabnya komunikasi dilakukan dengan sangat detail dan dibantu dalam setiap halnya. Peneliti berharap jika calon pelanggan ini orang yang tidak memiliki relasi, ada baiknya juga diberlakukan sama. Diberikan penjelasan yang detail dan dibantu sampai calon pelanggan dapat menentukan pilihannya untuk memakai *Wedding Organizer* yang direkomendasikan.
2. Kendala yang ada dalam komunikasi interpersonal akan sangat mengganggu dalam proses rekomendasi. Peneliti menyarankan agar pelanggan dengan calon pelanggan lebih sering lagi bertemu. Ini

disebabkan karena kekurangan yang dimiliki calon pelanggan dalam menerima informasi. Pelanggan juga harus lebih jelas lagi dalam menyampaikan maksudnya. Untuk lebih mempermudah lagi, pelanggan bisa membawa orang lain untuk membantu menjelaskan tentang EMJE *Wedding Organizer* dengan begitu tidak akan banyak waktu terbuang karena ada juga kendala di waktu yang dimiliki hanya sedikit dan jarak antara pelanggan dengan calon pelanggan yang lumayan jauh.

