

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan akademik pada siswa di SMK Negeri 3 Bandung, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi di SMK Negeri 3 Bandung telah berjalan dengan cukup efektif, yang ditunjukkan melalui indikator-indikator seperti kejelasan informasi, arus komunikasi, keterbukaan informasi, dan umpan balik. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah telah berupaya menyampaikan informasi akademik secara jelas dan terbuka kepada siswa, serta menyediakan saluran komunikasi dua arah antara pihak sekolah dan siswa.
2. Kualitas pelayanan akademik pada siswa tergolong hamper memuaskan, dilihat dari indikator seperti bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Para siswa merasa bahwa layanan akademik yang mereka terima cukup memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka dalam menjalani proses pembelajaran.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi organisasi dan kualitas pelayanan akademik. Artinya, semakin efektif dan terbuka komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pihak sekolah, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan akademik yang dirasakan oleh siswa. Hal ini selaras dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian, seperti *Organizational Information Theory* dan *Service Quality Gap Model*, yang menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif dapat meminimalkan ambiguitas dan mempersempit kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak sekolah dan penelitian selanjutnya:

1. Untuk pihak sekolah, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi internal, khususnya dalam memberikan informasi akademik secara lebih cepat, jelas, dan terstruktur. Peningkatan keterbukaan dan kecepatan arus komunikasi dapat meminimalisir kesalahan persepsi dan meningkatkan kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Perlu dilakukan pelatihan komunikasi bagi tenaga kependidikan dan guru dan staff agar mereka dapat lebih memahami pentingnya peran komunikasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Komunikasi yang efektif tidak hanya mencakup penyampaian informasi, tetapi juga kemampuan mendengar dan memberikan tanggapan yang empatik terhadap kebutuhan siswa.
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat memperluas cakupan responden, tidak hanya dari sisi siswa, tetapi juga dari guru dan orang tua untuk memperoleh perspektif yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas komunikasi organisasi dalam lingkungan sekolah. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif atau mix method juga dapat menggali lebih dalam dinamika komunikasi yang terjadi di dalam organisasi pendidikan.